

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR-MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD**

**ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE
PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS PARA EL SERCOP EN LA
EMPRESA SERVIJIMNIT S.A., CONSIDERANDO LA NORMA NTE INEN-
ISO /TR 26122.**

ING. ITAYA ESTEFANÍA PESANTES TORRES

DIRECTOR: ING. BAYARDO FLORES TAPIA, MBA.

QUITO, 2016

DIRECTOR:

Ing. Bayardo Flores Tapia, MBA.

INFORMANTES:

Ing. Francisco Vargas Carrión, MSc.

Ing. Hernán Carillo Villarroel, MSc.

DEDICATORIA

A mi familia y amigos, a los que están y no están acompañándome en este espacio terrenal,
sepan que los quiero y los aprecio de corazón.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por brindarme el apoyo incondicional para culminar con éxito esta etapa de mi vida; a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y sus catedráticos que forman en nosotros una visión empresarial de otro nivel.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.1.1 Formulación del problema.....	3
1.1.2 Sistematización del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.2.1 Relevancia social	4
1.2.2 Relevancia académica.....	5
1.2.3 Relevancia personal.....	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 General.....	6
1.3.2 Específicos.....	6
1.4 ALCANCE.....	6
2. MARCO CONCEPTUAL	8
2.1 Constitución de la empresa	8
2.2 Gestión de la Calidad	9
2.2.1 Producto y servicio.	11
2.2.2 Principio causa-efecto.....	12
2.2.3 Desarrollo organizacional.....	13
2.2.4 Límites de un proceso.....	14
2.2.5 Elementos de un proceso	15
2.2.6 Factores de un proceso	15
2.2.7 Procesos Operativos	16
2.2.8 Procesos de Apoyo	17

2.2.9	Procesos Gobernantes o de Dirección	17
2.3	NORMAS ISO	18
2.3.1	Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN – ISO/TR 26 122: Información y Documentación. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos. 19	
2.4	SERVICIO NACIONAL DE COMPRAS PÚBLICAS	21
2.4.1.1	Proveedores	21
2.4.1.2	USHAY	23
3.	ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS PARA EL SERCOP EN BASE A LA NORMA NTE INEN-ISO/TR 26122..	25
3.1	Evaluación de la situación actual de la empresa	25
3.2	Inicio del análisis del proceso de trabajo	28
3.2.1	Estudio Contextual	29
3.2.1.1	Resultados de Estudio Contextual.....	34
3.2.1.2	Propuesta de implementación.....	35
3.2.2	Análisis Secuencial.....	37
3.2.2.1	Identificación de secuencia de operaciones del proceso	37
3.2.2.2	Resultados del análisis	41
3.2.2.3	Propuesta de implementación.....	42
3.2.2.4	Análisis e identificación de las variaciones del proceso	48
3.2.2.5	Resultados del análisis	52
3.2.2.6	Establecimiento de reglas en las que se basan las operaciones identificadas.....	53
3.2.2.7	Resultados del análisis	55
3.2.2.8	Identificación de los vínculos con otros procesos.....	55
3.2.2.9	Resultados del análisis	58
4.	VALIDACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS PARA EL SERCOP, CONSIDERANDO LA NORMA NTE INEN-ISO /TR 26122.	59

4.1	Proceso de Validación	59
4.2	Resultados de la validación con los participantes	62
4.	DESARROLLO DEL PROYECTO	66
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	117
5.1	Conclusiones	117
5.2	Recomendaciones	119
	BIBLIOGRAFIA	121
	ANEXOS	122

LISTA DE FIGURA

Figura 1. Evolución de la Calidad en la Empresa	11
Figura 2. Visión estratégica del desarrollo de la organización.....	14
Figura 3. Límites, elementos y factores de un proceso.	16
Figura 4. Cadena de Valor de Porter.	18
Figura 5. Organigrama Funcional actual de la Empresa SERVIJIMNIT S.A.....	25
Figura 6. Clientes del sector público	26
Figura 7. Propuesta de Organigrama Estructural de la Empresa SERVIJIMNIT S.A.	27
Figura 8. Diferencia entre los análisis de procesos de trabajo.....	28
Figura 9. Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP.....	43
Figura 10. Matriz de Evaluación de procesos de contratación pública	44
Figura 11. Plantilla de Información- Procesos de Contratación de Compras Públicas- Departamento Administrativo	52

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. Análisis del proceso	29
TABLA 2. Estudio Contextual	30
TABLA 3. Elementos del Marco Reglamentario de la empresa	36
TABLA 4. Identificación de la secuencia de operaciones.....	37
TABLA 5. Número de procesos participados	46
TABLA 6. Número de procesos adjudicados.....	47
TABLA 7. Número de reclamos por cliente.....	47
TABLA 8. Disponibilidad de Documentos	47
TABLA 9. Identificación y análisis de las variaciones del proceso.....	48
TABLA 10. Establecimiento de las reglas de procedimientos que rige la secuencia de operaciones	53
Tabla 11. Identificación de los vínculos con otros procesos	55
TABLA 12. Resultados de la encuesta para la validación del análisis del proceso de trabajo con los participantes.	61

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio evidencia el análisis y validación del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP de una compañía de Mantenimiento y Construcciones establecida en la ciudad de Esmeraldas, en donde se han identificado problemas, mediante el análisis del proceso de trabajo en estudio considerando la norma NTE INEN-ISO /TR 26122, lo cual permitirá establecer una gestión de documentos desde el punto de vista de la creación, incorporación y control de documentos, optimizando tiempo y recursos durante su participación en los procesos de contratación pública.

El desarrollo del proyecto inició con el diagnóstico de la situación actual de la compañía, considerando que la misma lleva ejerciendo su actividad aproximadamente año y medio. Como resultado final, se creó e incorporó once documentos de utilidad para el proceso en estudio, tomando en cuenta que la empresa no tenía establecido ningún registro, procedimiento ni control documental; esto ha permitido que el departamento administrativo cree un área de archivo de documentos para el control de los mismos, ayudando a mantener actualizada la información, tanto física como digital, requerida en procesos de contratación pública. Asimismo, se validó el análisis del proceso de trabajo con los participantes, evidenciando la utilidad de las herramientas creadas para el registro y control, mediante la participación en el proceso de contratación de código MCO-CNELESM-113-15, consiguiendo optimizar tiempos de respuesta, una vez establecidas las operaciones del proceso, y recursos por la disminución de uso de papel.

Palabras claves: Análisis procesos, SERCOP, gestión de documentos, norma NTE INEN-ISO /TR 26122.

INTRODUCCIÓN

La gestión de documentos se ha desarrollado, no sólo para administrar los documentos producidos en físico (soporte papel), pues a su vez, se han implementado lineamientos para gestionar los documentos en digital, respaldando las iniciativas emprendidas en el ámbito empresarial relacionadas con un importante proceso normalizador, aplicándose en diferentes organizaciones ya sean públicas o privadas, como un componente dinamizador de su competitividad y de la resolución de problemas puntuales, como es el mejoramiento de la toma de decisiones y la eficiencia en la prestación de servicios. El objetivo primordial de la aplicación de la gestión de documentos, es asegurar que una organización sea capaz de crear, implementar y conservar los documentos de archivo que necesita.

En la actualidad son muchas las organizaciones, especialmente las pymes, en donde antes de emprender como empresas no establecen un análisis de procesos de trabajo, lo cual es esencial para determinar los requisitos para la creación, incorporación y control de documentos; el efecto que trae consigo es la pérdida de tiempo y recursos por la desactualización de la información.

Basados en lo antes mencionado y de acuerdo al análisis realizado en la empresa de Mantenimiento y Construcciones, se inició con un estudio contextual de la organización, en base a los lineamientos que presenta la norma NTE INEN-ISO /TR 26122, en donde se realiza un estudio del marco reglamentario y del contexto organizativo en el que tiene lugar el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP.

Lo que se pretende con este estudio en forma general es optimizar el tiempo de respuesta, optimizar los recursos a utilizar, en los procesos de contratación pública que la empresa haya decidido participar, estableciendo una secuencia de operaciones del proceso en estudio.

El objetivo general planteado en este proyecto es:

- Analizar y validar el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP en la empresa Servijimnit S.A., considerando la Norma NTE INEN-ISO /TR 26122.

Consiguiendo mediante el análisis del proceso:

- Identificar el grado de cumplimiento de la Norma NTE INEN-ISO /TR 26122, en base a un estudio contextual y un análisis secuencial.
- Determinar la estructura y la secuencia de operaciones de los procesos de la empresa, para analizar el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP.
- Analizar las variaciones en el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP en la empresa Servijimnit S.A.
- Validar el proceso a implementar de acuerdo a la Norma NTE INEN-ISO /TR 26122.

Este estudio consta de cinco capítulos, que incluye en un inicio el diagnóstico de la situación actual de la compañía, con el fin de identificar los problemas que presentan la misma al momento de participar en procesos de contratación pública; el capítulo 1, describe el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos y el alcance del proyecto.

En el capítulo 2, se desarrolla el marco teórico sobre el cual se fundamenta el estudio realizado, en el mismo que se hace referencia a la norma que se considera en el estudio y la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP), la cual rige a todas las organizaciones que se hayan calificado como proveedores del estado de cualquier bien o servicio.

El análisis del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP en base a la norma NTE INEN-ISO/TR 26122 se describe en el capítulo tres. En el capítulo 4, se realiza la validación del análisis del proceso de acuerdo a lo que describe la norma antes mencionada. Finalmente, en el capítulo 5, se realizan las conclusiones y recomendaciones sobre el proyecto.

1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

SERVIJIMNIT SA., es una empresa registrada como Compañía de Mantenimiento y Construcciones; sus dos socios, personas de experiencia laboral, con formación técnica y profesional, dieron inicio hace aproximadamente un año un ambicioso proyecto con visión empresarial. Al momento la empresa se está enfocando en brindar servicios de mantenimiento y construcciones al sector público y privado.

A partir del año 2015 se plantearon como objetivo participar en procesos de contratación pública, registrándose en el RUP (Registro único de proveedores) como Proveedores del Estado habilitados. Pero durante todo el proceso, desde que receptan los pliegos de los procesos hasta que entregan las ofertas, surgen problemas en lo que refiere a la gestión de documento, siendo descalificados desde la primera etapa dentro del sistema de contratación pública del Servicio Nacional de Contratación Pública –SERCOP.

En la disposición general primera de la Resolución No. RE-SERCOP-2014-0000015, se manifiesta:

Las entidades previstas en el artículo 1 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y los proveedores del Estado que participen en los procedimientos de contratación pública, usarán los módulos facilitadores USHAY PAC, USHAY PL, USHAY CA y USHAY OF de manera obligatoria a partir del primero de enero del año 2015. (SERCOP, 2014)

La implementación de este nuevo sistema tecnológico de la información en compras gubernamentales ha sido un reto para la empresa, temiendo ser penalizada con la inhabilitación de la empresa como proveedora del estado, debido a procesos mal llenados.

1.1.1 Formulación del problema

¿Es necesario establecer un proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP en la empresa SERVIJIMNIT S.A.?

Partiendo de este cuestionamiento se piensa realizar un análisis del proceso de trabajo, realizando un adecuado estudio preliminar del contexto de la organización.

Actualmente la empresa no lleva un orden de los procesos de contratación a los cuales postula; internamente se da por terminado el proceso una vez que el sistema confirma que no pasa a la siguiente etapa. De acuerdo a lo que el gerente expone, no se hace un análisis de la documentación emitida ni los motivos por los cuales no se participa. En los procesos de contratación pública del SERCOP se establecen fechas límites, siendo ese un factor primordial al momento de participar en los mismos.

1.1.2 Sistematización del problema

Para poder constituir la incorporación de documentos desde el inicio de la actividad, es necesario implementar como base en la organización un análisis de los procesos de trabajo (INEN ISO/TR 26122, 2008). En este caso, de acuerdo a la norma técnica ecuatoriana considerada para el proyecto, se debe escoger el tipo de análisis de procesos de trabajo:

- Análisis funcional
- Análisis secuencial

Teniendo en cuenta que el proyecto está enfocado a un proceso, el cual se ha presentado como un problema para alcanzar los objetivos planteados por la empresa, se ha decidido elegir el análisis secuencial.

1.2 JUSTIFICACIÓN

1.2.1 Relevancia social

La responsabilidad social de las empresas, a través de la generación de empleo, contribuye al desarrollo económico sostenible de la sociedad. SERVIJIMNIT S.A. al proyectar sus metas, está pensando en el impacto directo que tendrá en la sociedad, contratando jóvenes profesionales recién graduados o estén en

proyecto de titulación, que entre sus ambiciones esté el conseguir un trabajo que les genere experiencia y formación profesional. Esto también implica un desafío, ya que la empresa debe demostrar que es sostenible en el tiempo a cualquier eventualidad económica, social o política, debiendo realizar un análisis externo a la organización, conocido como un análisis PEST. Un dato interesante emitido por CEPAL (2003): “en los países subdesarrollados entre el 50 y 75% de empresas dejan de existir en los primeros tres años”, alertando aún más a las pymes, como es el caso, a considerar todos los factores que puedan llevar al fracaso de la empresa.

Además, el proyecto de estudio busca ser un referente para las empresas, en especial las pymes, que presenten problemas en la validación de procesos y gestión documental.

1.2.2 Relevancia académica

El objetivo de la educación en el país es brindar las herramientas necesarias para la formación de profesionales con calidad humana; por tanto el objetivo del postgrado es ofrecer al alumno los conocimientos y las herramientas necesarias para incorporar a cualquier empresa u organización los criterios de Calidad, Productividad y Competitividad. Luego de analizar estas palabras se entiende que ahora somos parte de un cambio de visión empresarial, y sabemos que la calidad conlleva un cambio en la cultura organizacional de una empresa, y eso también dependerá de cuanta importancia le demos a la formación del personal en temas de calidad; ya lo citó Kaoru Ishikawa: “*La calidad empieza con la educación y termina con la educación*”. Si dejamos que una empresa funcione de forma empírica, sin tener el control dentro de su gestión, no se evidenciará avance alguno.

1.2.3 Relevancia personal

SERVIJMNIT S.A. fue fundada por dos jóvenes emprendedores, y tiene como meta llegar a ser una empresa que brinde servicios integrales de ingeniería. El

anhelo personal es ver como la empresa va emprendiendo en este largo camino, aportando con conocimientos adquiridos en temas de calidad y productividad.

Este primer proyecto con la empresa es un hecho relevante para sus directivos y una gran experiencia personal, poniendo a prueba mis habilidades y profesionalismo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General

- ✚ Analizar y validar el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP en la empresa Servijimnit S.A., considerando la Norma NTE INEN-ISO /TR 26122.

1.3.2 Específicos

- ✚ Identificar el grado de cumplimiento de la Norma NTE INEN-ISO /TR 26122, en base a un estudio contextual y un análisis secuencial.
- ✚ Determinar la estructura y la secuencia de operaciones de los procesos de la empresa, para analizar el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP.
- ✚ Analizar las variaciones en el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP en la empresa Servijimnit S.A.
- ✚ Validar el proceso a implementar de acuerdo a la Norma NTE INEN-ISO /TR 26122.

1.4 ALCANCE

El presente trabajo de investigación nos conduce a realizar en primera instancia un análisis del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP por parte de la empresa SERVIJIMNIT, teniendo en cuenta que no han establecido ningún proceso documental. Como parte de la investigación, y por ser un proceso que tiene que ser validado, se ha tomado en consideración trabajar con la Norma

Técnica Ecuatoriana NTE INEN - ISO/TR 26 122: Información y Documentación.
Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.

Como parte del conocimiento previo se debe considerar las políticas públicas con respecto al Sistema Nacional de Contratación Pública (SERCOP), del cual depende el proceso a establecer. Por tanto, es necesario plantear un marco contextual basado en la gestión de procesos, herramientas de calidad y procesos de contratación que ayuden a efectivizar el trabajo que nos hemos propuesto. La información documental que posea la empresa y el aporte de los responsables del área de estudio serán dos fuentes importantes para establecer un manual de procedimiento para procesos de contratación, agilitando el trabajo del área responsable.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1 Constitución de la empresa

COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S.A., localizada en la ciudad de Esmeraldas y categorizada como microempresa, cuyas actividades económicas son: servicios de instalación, mantenimiento preventivo y correctivo para la industria, venta de productos de control, instrumentación y automatización de equipos, servicios de ingeniería diseño y asesoramiento; es una empresa de naturaleza jurídica “Compañía Anónima”, constituida por dos jóvenes profesionales, el 02 de Julio de 2014.

El crecimiento de la empresa ha sido progresivo en función de las industrias instaladas en la provincia de Esmeraldas. Iniciaron con dos departamentos, uno de ventas y otro de asistencia técnica, y a finales del año 2014 la situación económica de la empresa se vio medianamente favorecida buscando mejores propuestas de representación de marcas internacionales, ya que la empresa trabaja con proveedores nacionales de marcas extranjeras. A principio del 2015, ya con mejor visión empresarial sus accionistas buscan el contacto con ÁLAVA INGENIERÍA S.A., empresa Madrileña de más de 42 años en el mercado internacional y con quienes en la actualidad trabajan.

La compañía trabaja con empresas del sector público y privado, llegando a consolidar de a poco su nombre, fruto de su experiencia y trabajo. Uno de los objetivos que se ha planteado la empresa es participar en los procesos de contratación pública del SERCOP iniciando con su habilitación en el Registro Único de Proveedores -RUP-, de la misma institución.

SERVIJIMNIT, como proveedor del estado debe asumir la responsabilidad total del uso del portal y sus herramientas, por lo cual es necesario que se establezca de forma interna un procedimiento para el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas.

2.2 Gestión de la Calidad

La evolución de la calidad ha hecho comprender que la “calidad no se controla, se gestiona”; los estadios de la calidad, según Pérez (2012):

- “La calidad se controla
- La calidad se autocontrola
- La calidad se asegura, y
- La calidad se gestiona” (p.25).

La calidad ha estado ligada a una actitud general de tolerancia al error, por ello, la crítica a que la calidad sea únicamente controlada es que solo aporta corrección, sin evitar de forma sistemática la reaparición del mismo error; no quiere decir que no se debe controlar la calidad. Las actividades de control proporcionan datos sobre el producto o servicio, las desviaciones en los presupuestos, las personas, etc.; estos datos nos permiten saber lo que está pasando en la empresa y a tener dominio sobre la misma.

En la etapa de autocontrol, conceptualmente se sigue haciendo lo mismo que en la etapa anterior; sin embargo, es un paso importante hacia adelante, ya que al ser el propio operario el que evalúa la calidad del producto, podrá obtener realimentación sobre su desempeño, además de ser una muestra de confianza de la Dirección hacia los operarios, de manera que estos puedan sentirse comprometidos con el resultado y se responsabilicen de la eficacia global de su trabajo.

El aseguramiento de la calidad surge con la premisa de que *“la calidad se controla cuando no se está seguro de haberla hecho”*. Un determinado nivel de calidad del producto se consigue como consecuencia de seguir **procesos operativos** (principio causa-efecto); normalizando todos los procesos (materializado en un procedimiento), y estando seguros de que se han respetado durante toda la secuencia productiva, no sería necesario controlar la calidad del producto obtenido. El objetivo del aseguramiento de la calidad es hacer predecible la calidad del producto y estar seguros de que el bien o servicio responden a las necesidades objetivas del cliente.

Los objetivos de la calidad han ido cambiando sin hacer de menos lo que se consiguió años atrás, de aspirar un producto o servicio de calidad se pasa a perseguir la satisfacción del cliente (ISO 9001), o de las partes interesadas (ISO 9004-EFQM), introduciéndonos así en el tema de la responsabilidad social corporativa (RSC).

Pérez (2012) señala:

El concepto de calidad tiene ahora un alcance global al abarcar a todas las actividades empresariales, operativas, de apoyo, de gestión y de Dirección; ello es debido a que se entiende por producto el resultado del trabajo de las personas y por cliente al destinatario de ese trabajo. Con este amplio alcance y el enfoque a los procesos, la calidad sirve para integrar todas las funciones empresariales en torno a un objetivo en común: satisfacer al cliente. (p.33)

La palabra gestión, a la acción, lleva implícito los conceptos de objetivo y mejora contribuyendo a aumentar el valor añadido por el Sistema de Calidad. Para tomar una acción específica, no es necesario que se haya detectado algún defecto o error, sino que se emprende para cumplir los objetivos de mejora fijados y satisfacer mejor al cliente (añadir valor). Por lo dicho, estamos frente a un enfoque de la calidad caracterizado por:

- “Sintonizar mejor las necesidades de las empresas al impulsar eficacia y satisfacción del cliente.
- Integrar todas las actividades que constituyen la cadena de valor.
- Un enfoque directo a todos los procesos de empresa; procesos que interactúan formando un sistema y se gestionan.
- Su orientación a la acción, debido a la existencia de objetivos de mejora.
- La necesidad de conseguir un amplio compromiso del personal con los objetivos y su involucramiento en la gestión de la mejora” (Pérez, 2012, p.34).

En la Figura 1, se muestra de forma sintetizada la evolución de la calidad, teniendo en cuenta que son válidos los conceptos que precedieron a cada estadio.

Calidad	Control	Aseguramiento	Gestión	
Objetivo	Calidad del producto		Satisfacción del cliente (Valor)	Satisfacción partes interesadas
Actividad	Control de calidad	Auditoría de la calidad	Auditoría de la calidad	
Se aplica	al PRODUCTO (Características objetivas)	a los PROCESOS (Operativos)	A todos los PROCESOS (Operativos, de Apoyo, de Gestión, de Dirección)	
Se buscan	Defectos	Errores	Objetivos	
Modelo Referencial	P.P.I	ISO 9000:1994	ISO 9001:2008	ISO 9004 EFQM
	CONFORMIDAD	CUMPLIMIENTO	EFICACIA	
Personas Comportamientos	Arreglo Reacción	Prevención	Mejora	

Figura 1. Evolución de la Calidad en la Empresa

Fuente: PEREZ, J., (2012). Gestión por procesos. España: ESIC Editorial.

2.2.1 Producto y servicio.

De acuerdo a Pérez (2012): “Las características objetivas de cualquier producto, que tienen que estar expresadas mediante un número pues de otra forma pudieran ser interpretadas de forma subjetiva, giran en torno a tres dimensiones:

- Q, calidad intrínseca. Es una botella de agua mineral, volumen 1,5 litros, 0,20% sodio, 35cm de altura, (es el campo de los técnicos).
- S, servicio con especial énfasis en la disponibilidad del producto. La botella de agua mencionada, la misma que ahora tenemos encima de la mesa, cuando estaba en el manantial era un producto sin valor para el cliente.
- P, precio o coste como atributo de todo producto” (p.25).

A los productos se los ha representado con características objetivas: físicas, químicas, dimensionales, etc. De la misma forma aplica para los servicios, la diferencia es que no existe la misma tradición de hacerlo que con los bienes físicos;

pero los dos se pueden controlar, asegurar y gestionar. La necesidad de caracterizar los servicios prestados es importante para aplicar a los procesos.

Para mejor comprensión planteemos un ejemplo con lo más inmaterial de los servicios que es la información, nos vamos a valer de un informe de servicios institucionales (informe físico y mecanizado) que elabora el técnico que realizó el viaje, para las áreas de Talento Humano y Financiero, teniendo como objetivo la comprobación de cumplimiento de actividades, y además, el pago de viáticos. A este informe para que admita enfoque a producto ha de tener determinadas características objetivas:

- Q, información completa y verás.
- S, disponible en las áreas de talento humano y financiera, antes de 5 días finalizado el viaje (de acuerdo al procedimiento planteado en el SGC).
- P, costo de elaborar el producto; otra cosa es que ese coste se gestione como tal.

Como podemos analizar, tanto el producto como el servicio se pueden caracterizar, y es necesario que se de esta tarea para efectos de la gestión por procesos.

2.2.2 Principio causa-efecto

El principio causa-efecto está ligado a los modelos de gestión ya sea de Calidad – ISO-, o de Excelencia -EFQM-. En consecuencia se entiende por *efecto* a consecuencias o resultados obtenidos pero con frecuencia desviados de los objetivos perseguidos, es decir, una situación que ya se produjo y a la cual solo se puede aplicar medidas correctoras que den solución al problema constatado. Para identificar la causa raíz se requiere de un análisis profundo y objetivo de la información, haciendo uso de herramientas adecuadas y diferentes perspectivas que pongan el problema en el centro del escenario en el que pueden estar interviniendo varios actores: personas, máquinas, dirección, proveedores, clientes, etc.

En el ámbito empresarial – industrial, enfocándonos a proceso de la gestión, la causa mayor de problemas se encuentra en procesos ineficientes o con un

funcionamiento que no está suficientemente controlado, la otra parte se encuentra en estilos de dirección y de habilidades directivas y personales.

La aplicación causa-efecto, tiene tres dimensiones:

- a) **Técnico:** Mediante el uso de modelos de gestión de calidad certificados según la Norma ISO 9001, y modelo de Excelencia EFQM. En ambos se desencadenan procesos de aprendizaje e innovación que permitan mejorar las prácticas de gestión.
- b) **Organización:** Dentro del enfoque organizativo debemos preguntarnos en qué medida la organización permite que el principio causa-efecto sea una realidad en el comportamiento de las personas, teniendo en cuenta el diseño de puestos de trabajo, si la estructura organizativa facilita el trabajo en equipo; buscando las oportunidades que se esconden tras la mayoría de los condiciones problemáticas.
- c) **Humano:** No hay que confundir reacción con gestión. El encontrar al culpable ha sido una reactividad tradicional de la vieja dirección; hoy en día el protagonista de la acción es el directivo mediante el uso apropiado de la planificación, sin embargo en la reacción el protagonista es la desviación o situación incómoda en cuestión.

2.2.3 Desarrollo organizacional

Existen tres fases en el desarrollo de la organización, que definen una visión estratégica donde se muestra la evolución del sistema de gestión de la empresa.

1. Sistematización de la gestión. En donde todo aquello que es repetitivo en su ejecución puede ser sistematizado para hacerlo de forma más eficiente y eficaz.

2. Consolidación y mejora continua del sistema de gestión. La auditoría interna es una excelente herramienta para comprobar la consolidación y perfeccionamiento del sistema de gestión; esta fase se presenta extensa hasta presentar tendencias.

3. Hacia la excelencia en la gestión. En esta fase se adopta otras prácticas de gestión como la innovación, el conocimiento, la responsabilidad social de la

empresa, el cambio, estrategia. La excelencia no tiene fin conocido, pues no es suficiente ser buenos, animando a progresar permanentemente con el sistema de gestión.

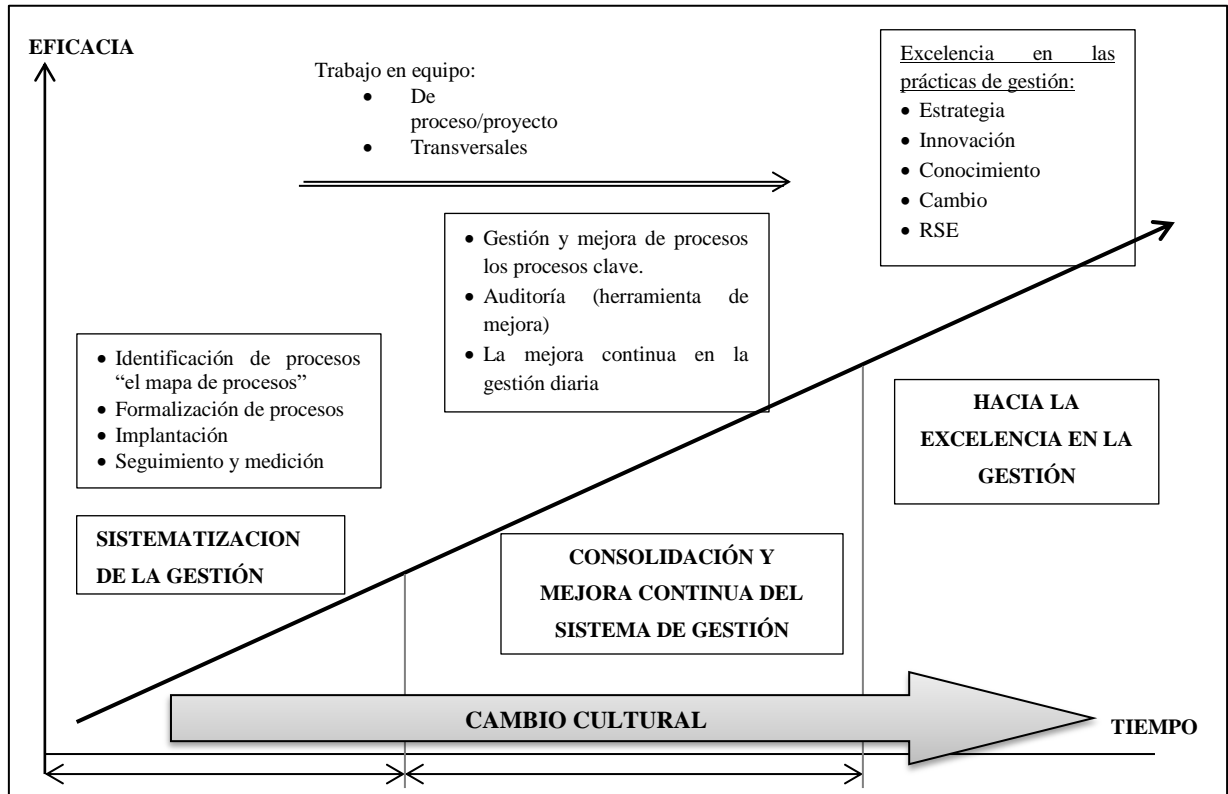


Figura 2. Visión estratégica del desarrollo de la organización

Fuente: PEREZ, J., (2012). Gestión por procesos. España: ESIC Editorial.

2.3 Procesos: límites, elementos y factores

Entendemos por procesos a la secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente. La manera más natural de organizar un trabajo ha sido desde siempre los procesos, aunque no se los ha sabido identificar; para ello es necesario en primer lugar determinar sus límites e identificar sus elementos y factores, tal como lo plantea Pérez (2012):

2.2.4 Límites de un proceso

Los límites de un proceso varían de acuerdo al tamaño y actividad comercial de las empresas, por lo que no hay un modelo único de ello. Los límites del proceso establecen una unidad adecuada para gestionarlo en sus diferentes niveles de

responsabilidad; estos están fuera del departamento para poder interactuar con el resto de procesos (proveedor y cliente).

2.2.5 Elementos de un proceso

En los procesos se aprecian de forma general tres elementos:

- a) **INPUT** (entrada principal), es la salida de otro proceso que puede ser precedente en la cadena de valor, o de un proceso del proveedor o del cliente. La existencia del input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso.
- b) **Secuencia de actividades**, que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlos siempre bien a la primera.
- c) **Output** (salida), se dice del producto con la calidad exigida por el estándar del proceso. Este va destinado a un usuario o cliente externo o interno, al output final de los procesos de la cadena de valor es el input o entrada para un proceso del cliente. El producto del proceso de salida ha de tener un valor intrínseco que es medible o evaluable para el cliente o usuario.
- d) **Sistema de control**, que es conocido como indicadores de funcionamiento del proceso y medidas de resultados del producto del proceso y del nivel de satisfacción del usuario sea interno o externo.

2.2.6 Factores de un proceso

- a) **Personas.** Se compone de un responsable y de los miembros del equipo de proceso, con los conocimientos, habilidades y actitudes (competencias), (procesos de gestión de personas).
- b) **Materiales.** Información, materias primas o semielaboradas, con características adecuadas para el uso, (proceso de gestión de proveedores).
- c) **Recursos físicos.** Instalaciones, maquinarias, utillajes, hardware y software, que deben estar siempre en adecuadas condiciones para su utilidad, (proceso de gestión de proveedores de bienes de inversión y al proceso de mantenimiento de la infraestructura).
- d) **Métodos/planificación del proceso.** Método de trabajo, procedimiento, hoja de procesos, gama instrucción técnica, instrucción de trabajo, etc. Se incluye el método para la medición y el seguimiento del funcionamiento, producto del proceso y la satisfacción del cliente.
- e) **Medio ambiente.** Donde se lleva a cabo el proceso. (pp.51-56)

ENTRADA/INPUT		PROCESO	SALIDA/OUTPUT	
PRODUCTO	PROVEEDOR (*)		PRODUCTO	CLIENTE (*)
CARACTERÍSTICAS OBJETIVAS (Requisitos QSP)		PERSONAS * Responsable del proceso. * Miembros del equipo. MATERIALES * Materias primas * Información RECURSOS FÍSICOS * Maquinaria y utillaje * Hardware y software. MÉTODO DE: * Operación * Medición/Evaluación: Funcionamiento del proceso. Producto. Satisfacción del cliente.	CARACTERÍSTICAS OBJETIVAS (Requisitos QSP)	SATISFACCIÓN
CRITERIOS DE EVALUACIÓN			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
MEDIDAS DE		Eficiencia y eficacia	Cumplimiento	Satisfacción

Figura 3. Límites, elementos y factores de un proceso.

Fuente: PEREZ, J., (2012). Gestión por procesos. España: ESIC Editorial.

2.4 Tipos de procesos

Hacemos una distinción entre los tipos de procesos:

- Procesos Operativos
- Procesos de Apoyo
- Procesos de Gobernantes o de Dirección

2.2.7 Procesos Operativos

En estos procesos se combinan y transforman recursos con el objetivo de obtener el producto, o proporcionar el servicio conforme a los requisitos, aportando un alto valor añadido. Este tipo de procesos son principalmente los responsables de conseguir los objetivos de las empresas.

La interacción y concatenación de los procesos operativos se pueden apreciar en lo que se conoce como **cadena de valor**, denominado también **Proceso del Negocio** (Comercial-I+D-Fabricación), que comienza y termina con el cliente. De acuerdo a la magnitud de la empresa, habrán tantos procesos de negocio como negocios distintos

tenga la empresa; estos procesos corresponden a los requisitos del punto 7 de ISO 9001.

Aunque aporten gran valor añadido a la empresa, estos procesos no pueden funcionar solos, ya que necesitan recursos para su ejecución e información para su gestión y control.

Como ejemplos para este tipo de procesos, en una empresa se tendría:

- Proceso de Diseño y desarrollo del producto
- Proceso de compras
- Procesos productivo
- Proceso de comunicación con el cliente

2.2.8 Procesos de Apoyo

Se caracteriza por proporcionar las personas y los recursos necesarios para el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos. A este tipo de procesos los hemos de ver como transversales en la medida que provean recursos en diferentes etapas del Proceso del Negocio.

Se incluiría procesos como:

- Proceso de Gestión de los Recursos Humanos
- Proceso de aprovisionamiento en bienes y el proceso de Mantenimiento de la Infraestructura
- Proceso de Gestión de Proveedores
- Elaboración y revisión del Sistema de Gestión (proporciona recursos en forma de procedimientos).

2.2.9 Procesos Gobernantes o de Dirección

Se conciben como transversales a todos los procesos de la empresa:

- Proceso de formulación, comunicación, seguimiento y revisión de la estrategia.
- Determinación, despliegue, seguimiento y evaluación de los objetivos
- Comunicación interna
- Revisión de resultados por la Dirección

Estos procesos los podemos ver en los requisitos de ISO 9001, en el punto 5; procesos de alta dirección son también transversales. Es muy importante vincular la gestión por procesos con la estrategia de la empresa.

Aproximándonos al enfoque de procesos, en la Figura 4 se presenta la conocida Cadena de Valor de Porter, que nos da una idea para la identificación de los auténticos Procesos Clave (interfuncional). (Pérez, 2012, pp. 101-105)

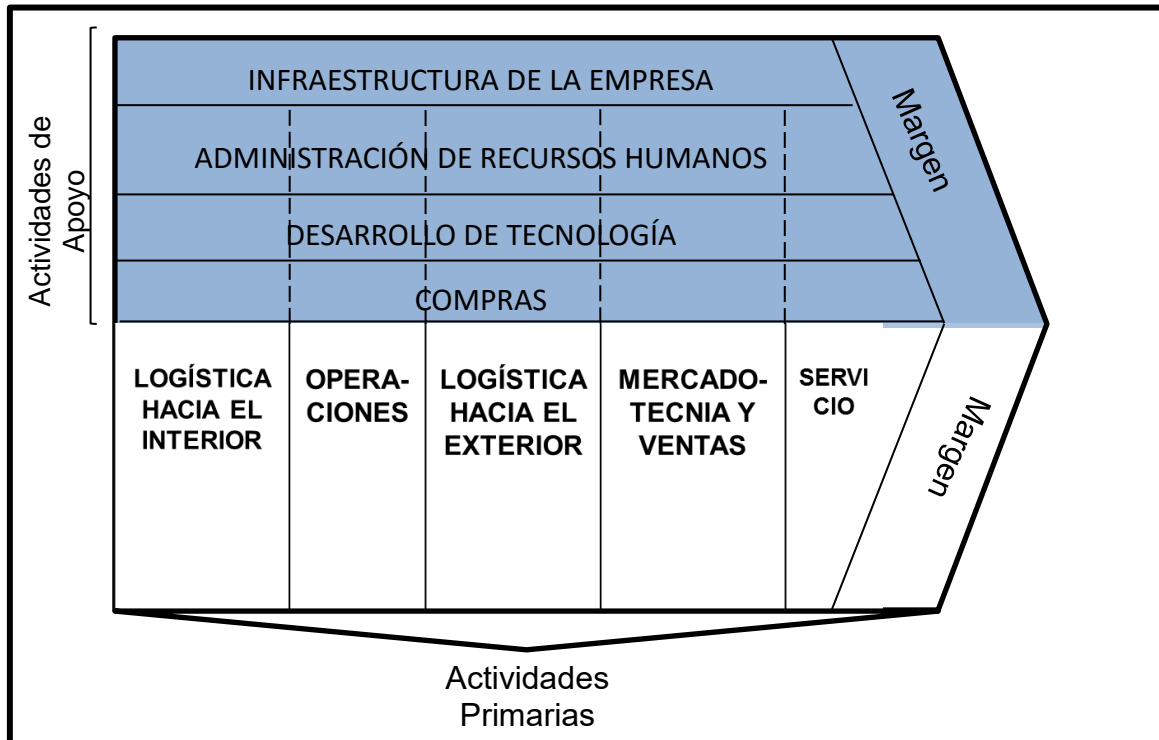


Figura 4. Cadena de Valor de Porter.

Fuente: PEREZ, J., (2012). Gestión por procesos. España: ESIC Editorial.

2.3 NORMAS ISO

La Organización Internacional de Normalización -ISO-, es la denominada federación mundial de organismos nacionales de normalización, los cuales son organismos miembros de ISO. Para la preparación de Normas Internacionales se realizan mediante la conformación de comités técnicos, donde cada organismo miembro tiene el derecho de estar presente en dicho comité, de ser de su interés. Muchas organizaciones internacionales, públicas y privadas, participan en el trabajo que ISO realiza.

2.3.1 Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN – ISO/TR 26 122: Información y Documentación. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.

Cuando un comité técnico de ISO haya recolectado información distinta de lo que comúnmente se edita como norma internacional, pueden en situaciones inusuales o excepcionales decidir publicarlo como informe técnico. El informe técnico por naturaleza es completamente de carácter informativo, “y no se debe revisar hasta que se considere que los datos que facilita ya no son válidos ni útiles” (INEN ISO/TR 26 122, 2008).

El Informe Técnico ISO/TR 26 122 (2008), fue preparado por el Comité Técnico ISO/TC 46, Subcomité SC 11 *Archivos/gestión de documentos*; en el mismo se manifiesta que:

Análisis del proceso de trabajo implica identificar:

- a) La relación entre los procesos de trabajo y su contexto de negocio;
- b) la relación entre procesos de trabajo y las reglas que rigen su aplicación (derivadas del marco reglamentario más relevante);
- c) el desglose jerárquico de los procesos de trabajo en sus componentes o partes constitutivas; y
- d) la interdependencia secuencial entre procesos de trabajo diferenciados o entre simples operaciones. (p. 5)

Es necesario canalizar el análisis de los procesos de trabajo hacia la gestión de documentos, con el objetivo de proveer una clara descripción de los requisitos para el desarrollo y creación de documentos, permitiendo así la incorporación automática mientras se está ejecutando la actividad; además, facilitará establecer los vínculos contextuales entre los documentos, lo que ayudará en su agrupamiento y orden lógico (INEN ISO/TR 26 122, 2008). La recuperación, disposición y custodia de los documentos, dependerá de que los procesos de trabajo queden claramente documentados.

El informe técnico describe dos tipos de análisis:

- Análisis Funcional
- Análisis Secuencial

Los dos análisis se pueden aplicar en diversas combinaciones teniendo en cuenta el alcance, características, las dimensiones y la finalidad del proyecto para el que se realiza el análisis del proceso. Es preciso indicar que cada análisis necesita de un estudio preliminar del contexto en el que la organización lleva a cabo sus actividades, entendiéndose con esto, un estudio del marco reglamentario y del contexto organizativo en el que se realizan los procesos de trabajo.

El informe técnico ISO/TR 26 122 (2008), aclara que:

El análisis funcional utiliza un método analítico de arriba hacia abajo que se inicia con objetivos y estrategias organizativas (ubicadas en una o más jurisdicciones), a una organización, o a una sección responsable de una función.

El análisis secuencial puede ser escalonado, de tal forma, que analice los procesos en toda la organización, en una o más organizaciones (ubicada en una o más jurisdicciones), en una sección, o en una simple unidad de negocio. Según la finalidad del análisis se puede aplicar a un conjunto de procesos, a las operaciones que constituyen un único proceso, o una única operación. (p. 8)

Previo a emprender un análisis de procesos de trabajo para un proyecto específico de gestión de documentos, se deben plantear las siguientes interrogantes:

El proyecto de gestión de documentos trata de:

- a) ¿una única operación en un proceso?
- b) ¿un único proceso en una unidad de negocio?
- c) ¿unos cuantos procesos relacionados (un conjunto de procesos) en una sección de una organización?
- d) ¿toda una función que se ejecuta en una o más organizaciones?
- e) ¿un análisis funcional de toda la organización? (ISO/TR 26 122, 2008, p.9)

Toda la documentación que se emita de cualquier proceso de trabajo es de estricta responsabilidad del directivo a quien se le haya delegado la actividad. Con el paso del tiempo, todo el personal de la organización asumen diversas funciones y responsabilidades, debiéndose realizar un seguimiento ya que esto forma parte de la información contextual requerida para asegurar que los documentos que se derivan de los procesos de trabajo continúan siendo válidos.

2.4 SERVICIO NACIONAL DE COMPRAS PÚBLICAS

El Servicio Nacional de Compras Públicas (SERCOP), es la institución gubernamental encargada de liderar y regular la gestión transparente y efectiva del servicio de contratación pública, constituyéndose en un instrumento de política pública nacional. Se rige explícitamente de acuerdo a la Ley Orgánica Nacional de Contratación Pública, la cual acoge políticas de gobierno cuyo objetivo es el de profundizar la transparencia en los procesos de contratación, resaltar y promover el uso de la capacidad del ecuatoriano en la ejecución de obras y en la provisión de bienes y servicios así como incluir en el factor productivo a los integrantes de la economía popular y solidaria, generando beneficios a toda la sociedad, tanto de forma directa como indirecta.

2.4.1.1 Proveedores

SERVIJIMNIT S.A., compañía anónima, como parte del proceso se encuentra inscrita en el Registro Único de Proveedores -RUP-, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública R.O. 100-2S (2013) en su artículo 18, en donde se manifiesta que: “Para participar individualmente o en asociación en las contrataciones reguladas por esta Ley se requiere constar en el RUP como proveedor habilitado. Por excepción, los oferentes que intervengan en procesos de menor cuantía podrán no estar inscritos en el RUP; pero, deberán inscribirse en el RUP previa a la suscripción de sus respectivos contratos” (p. 6).

La empresa ha participado en procesos de ínfima cuantía mediante contratación directa en entidades públicas que así lo requieran, sin presentar mayor problema; pero su objetivo es el de participar en procesos que impliquen manejar el portal

institucional de compras públicas, mismo que es el sistema informático oficial de contratación pública que ha sido implementado el Estado Ecuatoriano. La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública R.O. 100-2S (2013) en su artículo 21, menciona:

Art. 21.- PORTAL INSTITUCIONAL.- El Sistema Oficial de Contratación Pública del Ecuador será de uso obligatorio para las entidades sometidas a esta Ley y será administrado por el Servicio Nacional de Contratación Pública. El portal institucional contendrá, entre otras, el RUP, Catálogo electrónico, el listado de las instituciones y contratistas del SNCP, informes de las Entidades Contratantes, estadísticas, contratistas incumplidos, la información sobre el estado de las contrataciones públicas y será el único medio empleado para realizar todo procedimiento electrónico relacionado con un proceso de contratación pública, de acuerdo a las disposiciones de la presente Ley, su Reglamento y las regulaciones del SERCOP. (p.10)

Al estar situada en una zona industrial como Esmeraldas, con presencia del sector público y privado, los directivos de SERVIJIMNIT, categorizados como microempresa de la localidad, saben que tienen preferencias en los procesos de contratación con el estado de acuerdo a lo que se señala la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública R.O. 100-2S (2013), en sus artículos:

Art. 25.1.- Participación Nacional.- Los pliegos contendrán criterios de valoración que incentiven y promuevan la participación local y nacional, mediante un margen de preferencia para los proveedores de obras, bienes y servicios, incluidos la consultoría, de origen local y nacional, de acuerdo a los parámetros determinados por la entidad encargada de la Contratación Pública; y

Art. 25.2.- Preferencia a bienes, obras y servicios de origen ecuatoriano, y a los actores de la Economía Popular y Solidaria y Micro, pequeñas y medianas empresas.- En todos los procedimientos previstos en la presente ley, se preferirá al oferente de bienes, obras o servicios que incorpore mayor componente de origen ecuatoriano o a los actores de la Economía Popular y Solidaria y Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, mediante la aplicación de mecanismos tales como: márgenes de preferencia proporcionales sobre las ofertas de otros proveedores, reserva de mercado, subcontratación preferente, entre otros.

Para la aplicación de las medidas de preferencia se utilizará el siguiente orden de prelación:

1. Actores de la economía popular y solidaria;
2. Microempresas;
3. Pequeñas Empresas; y,
4. Medianas Empresas.

Estas medidas de preferencia se otorgarán siempre que su oferta se considere como de origen ecuatoriano de acuerdo con la regulación correspondiente. (p. 12)

La LOSCNP da preferencia a los pequeños empresarios sobre los medianos, y a estos sobre los grandes empresarios, dando así igualdad de oportunidades entre los diferentes proveedores para que puedan contratar con el Estado, privilegiando a los productores locales, antes que a los provinciales, y a estos antes que a los nacionales; lo anterior se encuentra regulado a través de las diferentes herramientas del Portal. Todo muestra un entorno organizacional favorable para la empresa, que de cierta forma ayuda al desarrollo económico de la ciudad de Esmeraldas.

2.4.1.2 USHAY

USHAY, término kichwa que en castellano significa “fácil”, da nombre a un conjunto de aplicativos informáticos que constituyen el “Módulo Facilitador de la Contratación Pública”, que está integrado por un conjunto de cuatro aplicativos informáticos que cubren las diferentes etapas del proceso de contratación, que automatizan tanto el registro de información y datos cuanto la generación de los pliegos del procedimiento.

Al tener funcionalidad propia, los aplicativos son descargados e instalados ya sea por la entidad contratante (USHAY PL) o el participante (USHAY OF) en sus propios equipos de forma tal que, para su uso y la gestión de un procedimiento, no necesitará de una conexión permanente con el sistema de contratación, lo que le

dará la facilidad y comodidad suficiente para asegurar la calidad de información a registrar.

Una vez que la entidad o el proveedor han concluido con la generación de la información, podrá a través del mismo aplicativo subirla al sistema de contratación a fin de que se integre a la base de datos.

El aplicativo tiene incorporadas una serie de reglas de negocio que asocian el objeto de la contratación, el código del clasificador central de productos – CPC y el tipo de compra (bien, obra o servicio, y consultoría), con el procedimiento acorde al presupuesto referencial de tal forma que no exista el riesgo de una equivocada elección en el tipo de procedimiento a seguir, lo que de existir, daría lugar al fracaso del proceso.

3. ANÁLISIS DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS PARA EL SERCOP EN BASE A LA NORMA NTE INEN-ISO/TR 26122.

3.1 Evaluación de la situación actual de la empresa

De acuerdo al Reglamento del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2010), en su artículo 106 apartado a., menciona que la microempresa: “Es aquella organización productiva que tiene entre 1 a 9 trabajadores y un valor de ventas o ingresos brutos anuales iguales o menores de cien mil (US \$ 100.000,00) dólares de los Estados Unidos de América” (p. 188). SERVIJIMNIT S.A. está categorizada como una microempresa, en la que actualmente trabajan 7 personas; la Figura 5 muestra el organigrama funcional de la empresa:

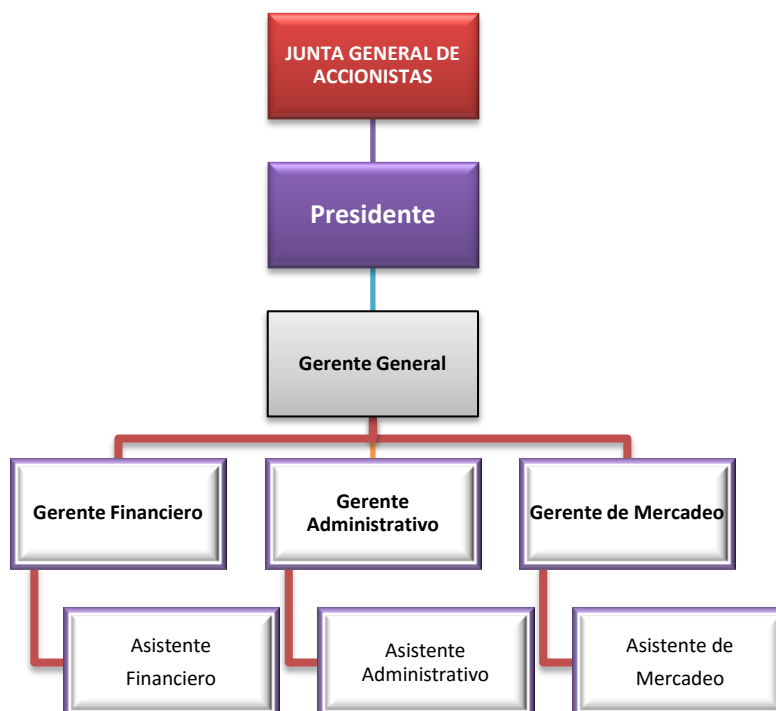


Figura 5. Organigrama Funcional actual de la Empresa SERVIJIMNIT S.A.

Fuente: Elaboración Propia

La empresa en la actualidad está trabajando con empresas del sector público de la ciudad de Esmeraldas, como se muestra en la Figura 6, a quienes ofrece productos que solucionan las necesidades de ingeniería aplicada para los departamentos de instrumentación, automatización y control, además de brindar servicio de mantenimiento en el área eléctrica. El modelo de contratación con estas empresas ha sido contrataciones de ínfima cuantía, especificada en el Art. 52.1 de la LOSCNP, en las que no implica el uso del Sistema Informático Oficial de Contratación Pública del Estado.

SECTOR PÚBLICO	
FLOTA PETROLERA ECUATORIANA - FLOPEC-	
REFINERÍA DE ESMERALDAS - REE-	
BATALLÓN MOTORIZADO DE ESMERALDAS –BIMOT-	
SUBCENTRO DE SALUD ATACAMES	
CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO DE ESMERALDAS	

Figura 6. Clientes del sector público

Fuente: Elaboración Propia

Diariamente la empresa recibe invitaciones enviadas desde el portal institucional del SERCOP para participar en procesos de contratación de diferentes entidades públicas locales y nacionales solicitantes; el problema radica en que no se establece las responsabilidades de esta función a un departamento específico, lo que ha obligado al Gerente General de la empresa a desistir de la participación de dichos procesos, o mucha de las veces ser él la persona quien coordina la esta actividad, lo que no le permite llevar un control documental por las diversas actividades que adquiere.

Se propuso a los Directivos de la organización en hacer una reestructuración del organigrama estructural de la empresa, con el fin de establecer que las responsabilidades de la Función de Atención de Procesos de Compras Públicas sean atendidas por el Departamento Administrativo (ver Figura 7).

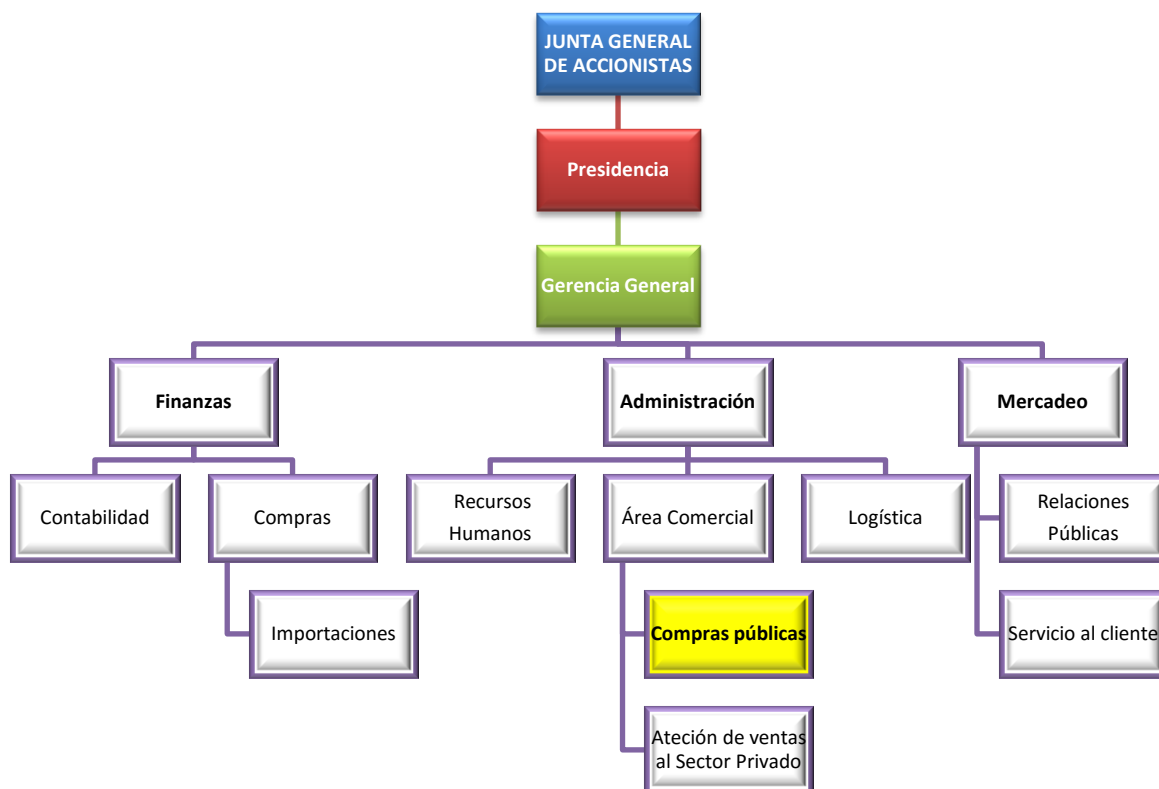


Figura 7. Propuesta de Organigrama Estructural de la Empresa SERVIJIMNIT S.A.

Fuente: Elaboración Propia

El propósito de este trabajo es el de analizar el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para las Entidades Contratantes a través del portal institucional del SERCOP, siendo necesario contar con la participación de las personas que han sido designadas para realizar estas funciones.

Para iniciar con el análisis se requirió realizar una capacitación a todo el personal de la organización sobre “Procesos de Contratación, Ley y Reglamento de Contratación Pública, y el Sistema Oficial de contratación y sus herramientas tecnológicas”, la misma que fue impartido por el gerente general quien reprodujo la capacitación que había realizada en el SECAP.

3.2 Inicio del análisis del proceso de trabajo

Existe dos tipos de análisis que señala la Norma ISO/TR 26122:2008: funcional y secuencial; cada análisis demanda de un adecuado estudio preliminar del contexto organizativo de la empresa (marco reglamentario).

Análisis Funcional	Análisis Secuencial
<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza un método analítico (de arriba hacia abajo, que se inicia con objetivos y estrategias organizativas y que puede descender hasta el análisis de las operaciones). - Se puede aplicar a más de una organización, a una organización, o a una sección responsable de una función. - Se enfatiza cuando se trata de elaborar un cuadro de clasificación basado en funciones para toda una organización (para identificar niveles más altos del cuadro). 	<p>Puede ser escalonado (analice los procesos en toda una organización, en una o más organizaciones, en una sección, o en una simple unidad de negocio).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se puede aplicar a un conjunto de procesos, a las operaciones que constituyen en un único proceso, o a una única operación. - Se enfatiza cuando se quieren resolver aspectos de la creación, incorporación y control de documentos en un único proceso o en una única unidad de negocio de una organización.

Figura 8. Diferencia entre los análisis de procesos de trabajo

Fuente: Elaboración propia.

Con lo detallado en la Figura 8, y de acuerdo al objetivo principal que expone este proyecto que es caso de estudio, concluimos que se debe realizar un Análisis Secuencial, debido a que se quiere resolver aspectos de creación, incorporación y control de documentos en un único proceso como es el de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP, y en una única unidad de negocio de la organización.

Tal como se mencionó en el marco teórico, es esencial que antes de iniciar el análisis de los procesos de trabajo para un proyecto específico de gestión de documentos, se dé respuesta a las interrogantes planteadas en la Tabla 1:

TABLA 1. Análisis del proceso

Referencia	Pregunta	Respuesta
	<i>El proyecto de gestión de documentos trata de:</i>	
a.	¿Una única operación en un proceso?	No. Se va a trabajar sobre un proceso específico.
b.	¿Un único proceso en una unidad de negocio?	Sí. El proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP.
c.	¿Unos cuantos procesos relacionados (un conjunto de procesos) en una sección de una organización?	No. El proyecto trata de un proceso específico en una sección de una organización.
d.	¿Toda una función que se ejecuta en una o más organizaciones?	No. El proyecto trata de un proceso específico en una única organización.
e.	¿Un análisis funcional de toda la organización?	No. El análisis que se va a realizar es de tipo secuencial.

Fuente: Elaboración Propia

La Tabla 1 evidencia que el proyecto de gestión de documentos trata de un único proceso en una unidad de negocio, siendo este el Proceso de Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas para el SERCOP, afirmando el hecho de realizar un Análisis Secuencial al proceso.

3.2.1 Estudio Contextual

Tal como lo menciona la Norma ISO/TR 26122:2008, “todos los análisis de procesos deben emprenderse con un estudio contextual; esto quiere decir un estudio del marco reglamentario y del contexto organizativo en el que tiene lugar dichos procesos.

Se entiende por marco reglamentario a la legislación internacional y nacional, normas, acuerdos, prácticas y expectativas de la sociedad, en el cual tiene impacto las actividades que lleva a cabo una organización.

Es muy diferente aplicar el análisis contextual en organizaciones pertenecientes al sector privado, en donde las expectativas respecto a los procesos y funciones que una organización concreta tiene que llevar a cabo se puntualizan en los estatutos, en la declaración de la misión y visión, o en documentos de descripción del negocio. Para esto se iniciará con la recopilación de información sobre la constitución de la empresa y estudio de sus estatutos, los cuales están declarados en la escritura.

Para el análisis del estudio contextual es necesario dar respuesta a las preguntas que se plantean en la Tabla 2.

TABLA 2. Estudio Contextual

Número de Referencia	Pregunta	Respuesta
1	¿Qué legislación o declaración de objetivos rigen el proceso de trabajo que se estudia?	Para el proceso en estudio se ha tomado como base medular lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento. El análisis se hace en base a los procedimientos de contratación enunciados en la Ley y su Reglamento, para la adquisición de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios con el Estado Ecuatoriano, siendo el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP) el ente competente para dar cumplimiento a lo establecido. De una forma, el proceso de trabajo en estudio dependerá de las reformas, modificaciones o alcance que se realice a la Ley o su Reglamento.

2	¿Qué otras disposiciones legales tienen impacto o influencia en la función o proceso?	<p>Como empresa debemos cumplir las normas, reglamentos, procedimientos y disposiciones legales que establece la Superintendencia de Compañías y el Servicio de Rentas Internas. Además, como proveedores del estado nos sometemos de forma expresa, al acuerdo de responsabilidad relacionado con la utilización, contraseña y tecnología al cual se tiene acceso para realizar transacciones comerciales con las Entidades Contratantes a través del Portal. El uso del portal www.compraspublicas.gob.ec, estará sujeto a lo previsto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su reglamento general y normas complementarias, así como los criterios consignados en las respectivas políticas y condiciones de uso. Todo esto aún no está bien definido dentro de la organización, ya que no se tiene mucho conocimiento sobre las Leyes, reglamentos, normas, procedimientos e instructivos que tienen influencia sobre el proceso.</p>
3	¿Hay normas obligatorias o regulaciones que la función o el proceso tienen que cumplir?	<p>En la disposición general primera de la Resolución No. RE-SERCOP-2014-0000015, de las Normas de uso de los módulos facilitadores de la contratación pública, se menciona sobre la obligatoriedad de uso de los módulos facilitadores para todos los proveedores del Estado que deseen participar</p>

		<p>en los procedimientos de contratación pública.</p> <p>La LOSNCP -Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública-, en su disposición quinta establece: “Para la realización de los procedimientos electrónicos previstos en dicha ley, se emplearán métodos actualizados y confiables para garantizar el correcto funcionamiento del Portal institucional y el uso eficiente y seguro de las herramientas informáticas” (p. 42), por lo que expiden las normas de uso de los módulos facilitadores de contratación pública, denominados “USHAY”, mismas que deben ser acogidas por la empresa para garantizar la efectividad de la participación en procesos de contratación.</p>
4	¿Hay reglas organizativas, códigos de conducta o de buenas prácticas relacionados con la función o proceso (o procesos)?	No existe ninguna regla organizativa, código de conducta o de buenas prácticas relacionados al proceso.
5	¿Cuáles son los procedimientos específicos que rigen el proceso (o procesos)?	No existe ningún procedimiento específico del proceso en estudio. El gerente general solo designa a personas que inicien con la participación en el proceso que se piensa es el que les conviene, y se trabaja de forma empírica.

6	¿Qué expectativas de la sociedad podrían tener impacto o influencia en la función o proceso (o procesos)?	La participación de microempresas en procesos de contratación presentados por entidades públicas del sector, tiene una repercusión positiva que beneficia la economía local, en este caso para la ciudad de Esmeraldas, mediante la generación de empleo, los ingresos discrecionales en la comunidad, los ingresos fiscales para los gobiernos locales y una base de clientes leales a las empresas. Añadido a esto el aumento de participación de técnicos, tecnólogos, profesionales en trabajos de ingeniería aplicada, para su formación y experiencia.
7	¿Dónde están localizados los procesos en la organización (centralizados o descentralizados, en más de una organización, en más de una jurisdicción)?	Se está realizando el estudio en una sola organización, en la cual se centralizan todos los procesos en una sola jurisdicción. La empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Esmeraldas, donde se encuentra sus oficinas administrativas y departamento técnico; el trabajo que muchas de las veces se ha realizado en diferentes ciudades ha sido solo técnico, por lo que m afectaría al proceso de estudio.
8	¿Ante quién es responsable el gestor del proceso (o procesos), y sobre qué	De acuerdo a lo indicado por el Gerente Administrativo, quien es el gestor del proceso, se debe entregar resultados directamente al Gerente General quien es la

	resultados?	persona que da el veredicto final sobre los procesos de contratación a los que se participa, es decir, si se sigue con el proceso o se declina de la participación. El gestor del proceso indica al gerente general cuales son los procesos de contratación que se pueden seguir y da un resumen del número de procesos de contratación postulados a través del Portal Institucional del SERCOP. Hasta el momento eso es en teoría sin llevar ningún historial documental sobre los procesos a los cuales se haya participado.
9	¿Qué participantes de la organización (u organizaciones) están implicados en el proceso (o procesos) y dónde están ubicados?	<p>Los participantes del proceso, empezando por orden jerárquico, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tec. Tomás Jiménez (Gerente General) - Ing. Luis Chico (Gerente Administrativo) - Tec. Geovanny Guerrero (Asistente Administrativo)

3.2.1.1 Resultados de Estudio Contextual

De acuerdo a la Norma 26122:2008, cuando se hace un análisis del proceso de trabajo, el estudio contextual ha de reflejar el marco reglamentario y el contexto organizativo que rigen el proceso de trabajo; las respuestas a las interrogantes planteadas en la Tabla 2, nos permite realizar las siguientes observaciones al proceso:

- Los documentos de constitución y registros legales de la empresa no se encontraban en los archivos de la empresa.

- Las Leyes y Reglamentos que rigen el proceso (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública – LOSNCP, y su reglamento general), no se encontraban actualizados ni registrados como documentos externos de la organización. El Asistente administrativo no tenía conocimiento de la existencia de dichos documentos.
- Los gestores del proceso no tienen conocimiento sobre las normas y procedimientos sobre el uso del módulo facilitador de la contratación pública, USHAY.
- Los participantes del proceso no tienen claro cuáles son los beneficios y expectativas de la sociedad hacia el proceso en estudio.
- La organización no cuenta con un código de conducta que permita establecer los compromisos y reglas que los trabajadores tienen con la empresa y viceversa.
- El proceso no cuenta con un procedimiento escrito; los gestores del proceso no tienen establecido un escrito que detalle los pasos a seguir para que en caso de que otra persona vaya a ejecutar dicha actividad pueda respaldarse.
- Al no existir un documento donde se describan los puestos de trabajo, no se establece formalmente las responsabilidades que exigen dichos puestos; el gerente general designa tareas diarias mas no funciones específicas a las empleados.

3.2.1.2 Propuesta de implementación

Luego de realizar el análisis contextual se identificó los documentos requeridos, para lo cual se hizo una reunión con el responsable del proceso, estableciendo lo que se necesita documentar y cuál va hacer su ubicación dentro de los archivos de la empresa. En la Tabla 3 se detalla los elementos del marco reglamentario de la empresa; los documentos que fueron elaborados son:

- Código de ética,
- Procedimiento de Recepción de pliegos y entrega de ofertas al SERCOP, y
- Clasificación interna de puestos y responsabilidades.

TABLA 3. Elementos del Marco Reglamentario de la empresa

NOMBRE DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO
Escritura de Constitución de Compañía de Sociedad Anónima, denominada Compañía de Mantenimiento y Construcciones SERVIJIMNIT S.A.	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General - Archivador/Carpeta: Documentos de Constitución Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\DOCUMENTOS DE CONSTITUCION
Registro Mercantil	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General - Archivador/Carpeta: Documentos de Constitución Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\DOCUMENTOS DE CONSTITUCION
Superintendencia de Compañías del Ecuador- Registro de Sociedades	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General - Archivador/Carpeta: Documentos de Constitución Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\DOCUMENTOS DE CONSTITUCION
Reglamento general de la ley orgánica del sistema nacional de contratación pública (RGLOSNCPP)	Archivo Digital (Computadora personal): C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\LEYES Y NORMAS SERCOP
Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	Archivo Digital (Computadora personal): C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\LEYES Y NORMAS SERCOP
Registro Único de Proveedores	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General - Archivador/Carpeta: Documentos de Constitución Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\DOCUMENTOS DE CONSTITUCION
Código de Ética de la Organización	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General, Administrativo, Financiero y Marketing

	Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\CODIGO DE ETICA
Procedimiento de Recepción de pliegos y entrega de ofertas al SERCOP	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General, Administrativo Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\PROCEDIMIENTOS
Clasificación interna de puestos y responsabilidades	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General, Administrativo Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\MANUAL DE FUNCIONES SJ

3.2.2 Análisis Secuencial

3.2.2.1 Identificación de secuencia de operaciones del proceso

Para identificar la secuencia de operaciones de un proceso es necesario elaborar un esquema del mismo. Previo a ello se debe responder las cuestiones planteadas en la Tabla 4:

TABLA 4. Identificación de la secuencia de operaciones

Número de Referencia	Pregunta	Respuesta
1	¿Qué inicia la secuencia y cómo se registra?	<p>La secuencia inicia con la revisión diaria del Sistema Oficial de Contratación Pública del SERCOP (Portal Institucional); una revisión diaria en la mañana para conocer que procesos podrían convenir. Se da prioridad de participación a procesos de contratación de la provincia de Esmeraldas.</p> <p>No existe registro de los procesos de</p>

		contratación a los que postulan.
2	¿Qué información u otros recursos son necesarios para iniciar la secuencia?	Los procesos de contratación que se muestran en el Portal Institucional, son revisados por el Gerente Administrativo o el Gerente General, ellos son quienes bajan la información del proceso de contratación desde el portal del SERCOP y bajo su criterio eligen participar. No tienen establecido u ordenada la información que bajan desde el portal, solo existe una carpeta de archivos guardados de diversos procesos de contratación.
3	¿De dónde proviene la información y otros recursos?	La información proviene de los pliegos de los procesos de contratación que los proporcionan las Entidades Contratantes a través del portal institucional del Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP). Todas las condiciones de los procesos de contratación están detalladas en los pliegos y actas que se anexan como parte de las condiciones que pone la entidad.
4	¿Qué desencadena las sucesivas operaciones?	No hay un orden específico para llevar el proceso de contratación. En base a lo que señale el pliego del proceso de contratación que bajaron del portal institucional del SERCOP, van reuniendo la documentación requerida para preparar la oferta. El gerente general menciona que para aprobar un proceso, primero ven el monto económico del proceso y según

		eso se analiza la posibilidad de participar, luego envían a cotizar con los proveedores en el caso de que sea un bien, o hacen un pequeño estudio de costos en caso que sea un servicio.
5	¿Cómo saben los participantes que se ha acabado cada operación?	Para el caso en el que los proveedores no respondan a la brevedad posible y no tengan un costo estimado del bien o servicio, declinan con la participación. En el caso de que hayan subido la oferta a través del módulo facilitador (USHAY), el Sistema Oficial de Contratación Pública, a través del Portal Institucional del SERCOP, y las notificaciones que lleguen al correo de la empresa sobre el proceso que se está participando, saben si continúan o no en el proceso que el sistema indique.
6	¿Hay secuencias paralelas en algún momento del proceso?	No se encuentra documentadas las operaciones del proceso. Una vez que acuerdan participar en un proceso de contratación pública, envían a cotizar los bienes o servicios que especifica el pliego, mientras reúnen la información que se requiere para subir la oferta. Se podría identificar a estas operaciones como secuencias paralelas.
7	En caso afirmativo, ¿dónde convergen las secuencias paralelas?	En el momento que tienen la oferta económica y los demás documentos listos para iniciar con la elaboración de la oferta y subirla a través del Módulo Facilitador (USHAY).

8	¿Cuáles son las condiciones clave que se deberían cumplir para autorizar la secuencia?	Que se obtenga al menos una cotización del bien o servicio de interés para en base a eso poder elaborar la oferta económica; de acuerdo con esto el gerente general analiza los valores de la cotización y toma la decisión de seguir o declinar con la participación.
9	¿Cómo y dónde se registran las decisiones y operaciones mientras se despliega la secuencia?	No existe evidencia de ningún registro de las decisiones y operaciones de todos los procesos que han mencionado. Lo único que se ha encontrado es un archivo digital en la computadora del gerente general con nombre “PLIEGOS DE OFERTAS” en donde se encuentran archivos PDF de algunos procesos; esto no lleva una codificación y orden.
10	¿Qué pone fin a la secuencia y cómo se registra?	<p>No existe registro de ninguna actividad, más que la especificada anteriormente. De acuerdo a lo que menciona el Gerente Administrativo, existen condiciones que ponen fin al proceso que ellos realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Que ningún proveedor les cotee lo requerido en el pliego; b. Que no cumplan con la documentación que especifica el pliego; c. Que una vez ingresada la información a través del Módulo Facilitador USHAY, esta no haya sido validada. d. Que entren a participar en el proceso de contratación a través de una puja y esta pueda, como no, ser adjudicada; e. Que ganen el proceso de contratación y les sea adjudicado.

3.2.2.2 Resultados del análisis

Actualmente los procesos de contratación se estaban manejando empíricamente, sin tener ningún registro de participación de los mismos; el Gerente General y el Gerente Administrativo designado para el análisis de este proceso de trabajo, son los encargados de administrar el Portal Institucional del Sistema Oficial de Contratación Pública y quienes toman la decisión de participación. De la revisión a la documentación que poseían en cuanto a los procesos de contratación se determinó lo siguiente:

- Los pocos documentos en físico encontrados de procesos a los cuales han postulados se encuentran todos mezclados en una bibliorato: pliegos, respaldos financieros, contratos, experiencia de personal, etc.
- La única fuente de información para que ellos inicien el proceso es obtener los pliegos de los procesos de contratación, que se bajan a través del Portal Institucional.
- No existe registro de la participación de la empresa en procesos de contratación pública, a pesar de haber participado en tres procesos este año.
- No existe una persona fija que dé seguimiento al proceso de contratación que aceptaron participar.
- La información digital no se encuentra bien identificada y sola la maneja el gerente general.
- Si bien la decisión de participación en los procesos de contratación pública es del gerente general, no tiene un criterio basado en un análisis más amplio para saber si es conveniente o no participar en los mismos.
- La única información clara que tienen son los pliegos que son proporcionados por las entidades contratantes a través del portal institucional del SERCOP.
- No existe información actualizada de la empresa, misma que es necesaria para subir la oferta, tales como: hojas de vida actualizadas, información financiera (esto lo maneja una contadora que le pagan por trámites realizados), documentos que certifiquen los trabajos realizados por la empresa, etc.
- No poseen un mapa del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP, y cada participante del proceso da un inicio y final del proceso diferente.

3.2.2.3 Propuesta de implementación

- Para el análisis de la secuencia de operaciones fue necesario elaborar un mapa de procesos de la Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas para el SERCOP, ya que la empresa no disponía de ningún esquema que evidencie la pauta rutinaria o básica de las operaciones del proceso. (El mapa de procesos se presenta en el Procedimiento de Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas al SERCOP, mismo que se encuentra en el IV Capítulo correspondiente a la Validación del Análisis del Proceso, p.99).

El mapa de procesos indica los puntos de control que se deben realizar y tomar en cuenta antes de realizar la siguiente operación dentro del proceso.

- Durante el proceso también se generan documentos: pliegos, certificados del producto, documentos de la empresa requeridos para anexar en la oferta, actas, órdenes de compra, facturas, contratos, por tal motivo, se ha propuesto que se genera un archivo físico de cada proceso donde se ingrese desde el primer hasta el último documento generado del proceso de contratación que se participará; además del respaldo digital que se requiere en donde se abrirá un nuevo expediente o carpeta identificada con el código del proceso de contratación.
- El Documento GD02 de Clasificación Interna de Puestos y Responsabilidades (mismo que se encuentra en el IV Capítulo correspondiente a la Validación del Análisis del Proceso, p.71), establece quién o quiénes son los gestores o responsables del proceso en estudio, y serán los encargados de autorizar la participación en el proceso de contratación pública.
- Con la colaboración del Departamento Administrativo y su gerente designado como gestor del proceso, se ha creado dos Formatos de Registro:
 - a) Formato de Registro para la Aprobación de la Participación en Procesos de Contratación de Compras Públicas- SERCOP (mismo que se encuentra en el IV Capítulo correspondiente a la Validación del Análisis del Proceso, p.105), y
 - b) Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP (ver figura 9).

Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP

Código del proceso	Nombre del Proceso	Entidad contratante	Técnico Responsable	Cumplimiento de cronograma								Avance del Proceso (%)	Observaciones
				Fecha límite de preguntas	Fecha límite de respuestas	Fecha máxima de aceptación de interés	Fecha límite de propuesta	Fecha apertura de ofertas	Fecha límite de solicitar convalidación	Fecha límite respuesta convalidación	Fecha estimada de adjudicación		
MCO-CNELESM-113-15	Construcción de casas de control para la implementación de sistemas scada en subestación de cnel ep unidad de negocios Esmeraldas	Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNELEP	Luis Chico	08/12/2015	09/12/2015	07/12/2015	11/12/2015	11/12/2015	16/12/2015	18/12/2015	23/12/2015	50	No se cumplió con la entrega de documentos requeridos
				INICIADO	REALIZADO 1	REALIZADO 2	REALIZADO 3						

Figura 9. Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP.

Fuente: Elaboración propia.

Esto ayudará a llevar constancia de los procesos de contratación pública que se han revisado, manteniendo un historial documental, para en función de esto analizar las falencias que se pudieran suscitar durante la secuencia de operaciones, y así poder mejorar en las siguientes participaciones.

- Se sugiere integrar al asistente administrativo para que tenga acceso al portal institucional del Sistema Oficial de Contratación Pública, y realice una preselección de los procesos de contratación, utilizando una “Matriz de Evaluación de Procesos de Contratación” (Figura 10).

Fuente: Elaboración propia.

En la matriz debemos ingresar el Código, Tipo de proceso o procedimiento de contratación, sea Dinámicos: subasta inversa; o Comunes: licitación, cotización, menor cuantía; entidad contratante, objeto del proceso, objeto de la contratación (obra, bien y servicio), porcentaje de anticipo, presupuesto referencial, fecha límite de entrega de la oferta. Si el técnico después de analizar la “Matriz de Evaluación de Procesos de Contratación”, ve que es viable participar en el proceso de contratación, debe realizar el ingreso de la información de dicho proceso en el “Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP” (Anexo IX), para dar el respectivo seguimiento.

- El Gerente General y Gerente Administrativo designado analizarán la información del proceso de contratación preseleccionado, y autorizarán que se siga con el proceso. Se analiza el tiempo límite de los entregables, el monto del proceso, las condiciones del mismo, garantía técnica y económica, disponibilidad de adquisición del bien dentro del plazo definido por la entidad solicitante. La decisión de participación en el proceso preseleccionado se debe documentar en el “Formato de Registro para la Aprobación de la Participación en Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP” (p. 105).
- Cada operación genera una respuesta, la misma que se documenta tanto en física como digitalmente en el proceso de contratación que corresponda, y por tanto existirán dos tipos de respuesta:
 - a.** la primera es cuando la respuesta, luego de ejecutada la operación, es positiva y sigue a la siguiente operación;
 - b.** la segunda es cuando se ejecuta la operación y por alguna razón ya no se puede participar en el proceso de contratación; en tal caso se da por finalizado la participación, registrando el motivo por el cual no continúa el proceso en el “Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP”.

- El proceso puede finalizar por diferentes causas:
 - a. Si internamente no se puede solventar alguna condición del proceso.
 - b. externamente la entidad declara desierto el proceso.
 - c. Se adjudicó directamente a la empresa el proceso de contratación.
 - d. Se adjudicó a otra empresa el proceso de contratación.
 - e. Se ingresó a la puja y se ganó el proceso.
 - f. Se ingresó a la puja y se perdió el proceso.
 - g. Se ingresó a la negociación y se adjudicó el proceso.
 - h. No se llegó a un acuerdo en la negociación y se perdió el proceso.

Para cualquiera de los casos, se debe registrar como observación cuál fue el fin de la secuencia del proceso en el “Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP” (Figura 9).

- Para poder cuantificar las actividades de los procesos de contratación, se han establecido indicadores:

TABLA 5. Número de procesos participados

Indicador	Número de procesos ofertados
Variable	(Procesos participados / procesos seleccionados trimestralmente) *100
Detalle	Cuantifica la relación porcentual entre el número de procesos participados y los procesos seleccionados en el trimestre para participar
Uso	Seguimiento
Modelo	Numérico
Análisis	Tendencia
Período	Trimestral
Fuente	Departamento Administrativo (Registro)

TABLA 6. Número de procesos adjudicados

Indicador	Número de procesos adjudicados
Variable	(Procesos adjudicados/Procesos participados trimestralmente) *100
Detalle	Cuantifica la relación porcentual entre el número de procesos adjudicados y los procesos participados trimestralmente
Uso	Seguimiento
Modelo	Numérico
Análisis	Tendencia
Período	Trimestral
Fuente	Departamento Administrativo (Registro)

TABLA 7. Número de reclamos por cliente

Indicador	Número de reclamos por cliente
Variable	(Reclamos/Clientes) *100
Detalle	Cuantifica la relación porcentual entre el número de reclamos y el número de clientes
Uso	Desempeño
Modelo	Numérico
Análisis	Tendencia
Período	Mensual
Fuente	Departamento Administrativo (Registro)

TABLA 8. Disponibilidad de Documentos

Indicador	Disponibilidad de Documentos
Variable	Número de documentos que no se tiene disponible en el tiempo requerido para el proceso.
Detalle	Registra el número de veces en el que no se tiene el o los documentos requeridos para presentar en el proceso.
Uso	Desempeño
Modelo	Numérico

Análisis	Tendencia
Período	Mensual
Fuente	Departamento Administrativo (Registro)

3.2.2.4 Análisis e identificación de las variaciones del proceso

Una vez implementada la secuencia de operaciones y el procedimiento del proceso en estudio, es posible identificar y analizar las variaciones del proceso.

La Tabla 9, presenta una serie de preguntas que se formulan para identificar y analizar las variaciones del proceso:

TABLA 9. Identificación y análisis de las variaciones del proceso

Número de Referencia	Pregunta	Respuesta
1	¿Qué condiciones se requieren para la autorización y/o finalización de la secuencia de operaciones?	<p>Para iniciar el proceso se requiere que el Gerente General junto con el Gerente Administrativo, revisen los documentos del proceso y analicen la posibilidad de participación en el proceso de contratación de compras públicas, solo ellos o la persona que delegue el Gerente General, podrán autorizar dicha participación, y de la misma manera bajo el criterio de los directivos se da por finalizado la secuencia de operaciones.</p> <p>Para la finalización de la secuencia de operaciones se propone que en el “Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP” se detalle el motivo por el cual se dio por terminada la participación del proceso de contratación de compras públicas, sea esta</p>

		exitosa o no lo fuera.
2	¿Qué sucede si no se cumplen las condiciones?	<p>Si el Gerente General o su delegado no autorizan la participación no se realiza ninguna operación más. Esto no es registrado, solo se reúnen entre los directivos y acuerdan no participar en el o los procesos de contratación.</p> <p>Se propone para el caso de la finalización de la secuencia de operaciones, si no se cumple con el cierre de las operaciones, se deberá realizar un informe mensual en el que se detalla el motivo por el cual no se cierra el proceso de contratación al cual participaron.</p>
3	¿Cuáles son los procedimientos que identifican estas condiciones o cualquier variación de estas condiciones?	No existe un procedimiento que identifique estas condiciones o cualquier variación. Lo que se ha propuesto es la implementación de un procedimiento de Recepción de Pliegos y entrega de ofertas (p. 77), en donde se indica los pasos a seguir para subir el uso del portal del SERCOP y como subir una oferta.
4	¿Qué participante introduce o desencadena la variación del proceso?	Al momento el gerente general a designado al Gerente Administrativo como gestor del proceso junto con su asistente serán los encargados de llevar a cabo este proceso.
5	¿Quién autoriza las operaciones?	El Gerente General da la potestad al Gerente Administrativo siempre y cuando se haya hecho un análisis previo de participación en conjunto.
6	¿Qué sucede si quien autoriza no está disponible?	El Gerente Administrativo informa al Gerente General sobre el proceso que se esté llevando a cabo y entre ellos toman las decisiones.

7	¿Qué sucede si no está alguna información u otros recursos y sistemas necesarios para llevar a cabo el proceso?	<p>El gerente general dispone declinar de la participación por falta de información; no se hace un análisis de cuál fue la causa o causas que llevaron a no seguir con el proceso.</p> <p>Lo que se propone a gerencia es que si en caso de no poder solventar la falta de información o de recursos, se dé por terminado el proceso, se ponga en evidencia el motivo y se archive. A fin de mes se deberá hacer un análisis de los procesos de contratación a los cuales se haya participado: los que se cerraron por falta de alguna información, o porque la entidad contratante los declaró desierto, esto con la intención de buscar mejoras en el proceso.</p>
8	Si el proceso de trabajo necesita redirigirse ¿a dónde va?	El gerente general a delegado al Departamento Administrativo como el único responsable de esta función, por lo que si se necesita revisar y analizar de nuevo el proceso de contratación participado o que se va a participar, lo hace dicho departamento.
9	¿Hay otras formas de llevar a cabo la secuencia de operaciones que se usa a veces y, en caso afirmativo, por qué?	No; el gerente general y el gerente administrativo designado se han manejado desde sus inicios con esta metodología de trabajo. El departamento responsable deberá planificar las tareas que lleva acabo para ese proceso.
10	¿Qué hechos pueden impedir que el proceso siga la pauta rutinaria?	Una alteración externa, es decir, que la entidad contratante declare desierto el proceso de contratación de compras públicas.
11	¿Cuál es la respuesta?	<p>No se sigue con el proceso dejando sin efecto su participación.</p> <p>Se recomienda al gerente general cierre</p>

		internamente el ciclo de participación del proceso de contratación, dejando evidenciado cual fue el motivo de la decisión de la entidad solicitante.
12	¿Se han establecido procedimientos de contingencia que cubran las situaciones que se producen cuando alguna cosa sale mal?	<p>No se encuentra establecido un procedimiento como tal.</p> <p>En el procedimiento de Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas que se propone, se establece de que en caso de que los procesos no sigan su curso, se registre en la “Formato de Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP”, los motivos o razones que se dieron para declinar en la participación del proceso de contratación.</p>
13	¿Quién es responsable de ocuparse de los desperfectos que se producen durante el proceso o de las quejas sobre su ejecución?	Las personas designadas por el gerente general para que ejecuten el proceso en estudio son: Gerente Administrativo, junto con el Asistente Administrativo.
14	¿Qué información o documentos se generan, almacenan o transfieren a otros procesos si hay variaciones en la secuencia de operaciones?	No existe otro proceso definido como tal. Para el caso de estudio se propone que las cotizaciones, facturas, órdenes de compra, estados financieros de la empresa, se fotocopian y se entregan las originales al Departamento Financiero. El Departamento Administrativo archiva todos los documentos e información de los procesos de contratación, en forma digital y física.

3.2.2.5 Resultados del análisis

Analizando las respuestas a las interrogantes planteadas en la Tabla 9, podemos concluir que al no estar establecido las secuencias del proceso, tampoco se evidencian las variaciones del mismo. Se ha elaborado una plantilla (ver Figura 10) que será manejada por el Departamento Administrativo, la misma que servirá como anexo al informe mensual que se deberá presentar al Gerente General, en donde se evidencian los motivos por los que el proceso de contratación de compras públicas ha finalizado.


		
PLANTILLA DE INFORMACIÓN MENSUAL Departamento Administrativo Procesos de Contratación de Compras Públicas		
Esta plantilla fue elaborada con el propósito de obtener información acerca de los procesos de contratación de compras públicas		
Nombre del Proceso	Código	Motivo por el cual no se participa
Información	Detalle	Observaciones
Número de procesos de contratación preseleccionados		
Número de procesos de contratación aprobados para participar		
Número de procesos participados		
Número de procesos de contratación declarados desiertos por la entidad contratante		
Número de procesos de contratación que no se participa por falta de documentos		
Número de procesos de contratación invitados a puja		
Número de procesos de contratación adjudicados por puja		
Número de procesos de contratación invitados a negociación		
Número de procesos de contratación adjudicados por negociación		
Número de procesos de contratación adjudicados		

Figura 11. Plantilla de Información- Procesos de Contratación de Compras Públicas- Departamento Administrativo

Fuente: Elaboración Propia

Con esto nos aseguramos que la información está documentada; además de poner en pleno conocimiento a la Gerencia General para en conjunto realizar un análisis y tomar acciones para futuras participaciones en diversos procesos de contratación de compras públicas.

3.2.2.6 Establecimiento de reglas en las que se basan las operaciones identificadas

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento son los documentos principales que rigen este proceso, por tanto, las reglas que se consideren para el mismo, deben ser en base a la Ley y su Reglamento. Las preguntas de la Tabla 10, nos permite establecer las normas base.

TABLA 10. Establecimiento de las reglas de procedimientos que rige la secuencia de operaciones

Número de Referencia	Pregunta	Respuesta
1	¿Cuál de las operaciones incluidas ha de cumplir los requisitos normativos?	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del proceso de contratación, de acuerdo con el procedimiento interno de recepción de pliegos y entrega de ofertas. - Análisis de la Información para la participación en el proceso de contratación (de acuerdo a lo que indique los pliegos y actas emitidas por la entidad contratante).
2	¿Qué operaciones se ven determinadas por los medios del proceso (tecnología utilizada, disposiciones físicas y organizativas)?	<ul style="list-style-type: none"> a) Revisión de procesos de contratación, b) Realizar las preguntas necesarias, c) Entrega de oferta d) Convalidación de errores, e) Ingreso de oferta económica para la puja, f) Revisión de resultados,

		Estas operaciones requieren que se ingrese al Sistema Oficial de Contratación Pública del SERCOP (Portal Institucional), el proceso en sí dependerá del buen uso y manejo de esta herramienta.
3	¿Qué operaciones se llevan a cabo para acceder a la información necesaria para el proceso?	<ul style="list-style-type: none"> - Desde el ingreso al Sistema Oficial de Contratación Pública del SERCOP para la revisión de procesos de contratación, donde se encuentra toda la información requerida para decidir participar, - Revisar las respuestas a las preguntas realizadas en el portal (de haberlo hecho), - Compilación de documentos necesarios para el proceso de contratación.
4	¿Qué operaciones son necesarias para conseguir la validación y finalización de proceso y documentarlas?	Para conseguir la validación es necesario que haya una revisión de la Gerencia General y Gerencia Administrativa, ellos aprobarán la participación en los procesos de contratación. Para la Finalización del proceso es necesario estudiar las causales y registrarlas en el “Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP” (Figura 9).
5	¿Cuáles son las operaciones para controlar los avances y resultados?	La revisión del Sistema Oficial de Contratación Pública del SERCOP (Portal Institucional) es esencial para saber el avance del proceso de contratación, y las decisiones internas de seguir con el proceso o no se registran en el “Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP” (Figura 9).

3.2.2.7 Resultados del análisis

- Todas las operaciones identificadas en el proceso fueron consensuadas y analizadas con los directivos de la empresa y la persona responsable de llevar a cabo el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas, aportando con el conocimiento y experiencia;
- Se tomó como base de estudio la Ley (LOSNC) y su Reglamento, normas y procedimientos, a parte se elaboró el Procedimiento de Recepción de pliegos y entrega de ofertas al SERCOP, en donde se evidencia los requisitos del proceso y la incorporación de documentos.
- El proceso depende mucho de procesos externos como es el Sistema Oficial de Contratación Pública del SERCOP (Portal Institucional), el cual es esencial para saber el avance del proceso de contratación.

3.2.2.8 Identificación de los vínculos con otros procesos

Para identificar los vínculos con otros procesos responderemos las cuestiones planteadas en la Tabla 11.

Tabla 11. Identificación de los vínculos con otros procesos

Número de Referencia	Pregunta	Respuesta
1	¿Este proceso necesita la aportación de otros procesos?	Sí. El proceso necesita la aportación de procesos externos a la organización, específicamente de la Entidad Contratante a través del portal institucional del SERCOP y del Módulo Facilitador de la Contratación Pública USHAY. Esto se ha tomado en cuenta para elaborar el mapa del

		proceso.
2	Si las aportaciones son necesarias ¿cuál es su naturaleza (información u otros recursos)?	Se requiere de información documental externa del proceso de contratación de compras públicas proporcionada por la Entidad Pública a través del portal institucional del SERCOP y del Módulo Facilitador de la Contratación Pública USHAY.
3	¿A qué documentos u otras fuentes de información se accede para iniciar este proceso y cómo se ven modificados por el proceso?	<p>- Se requiere de los pliegos del proceso de contratación; estos son los documentos principales para iniciar la secuencia de operaciones del proceso en estudio.</p> <p>- Luego de obtener esta información se envía el requerimiento de los bienes que se requieren a los proveedores para que los coticen; de no tener al menos una cotización de los bienes no se procede a participar en el proceso de contratación.</p>
4	¿El proceso implica a más de una unidad de negocio, organización o jurisdicción?	El proceso si involucra a más de una organización: El SERCOP y la entidad contratante.
5	En caso afirmativo, ¿de qué forma el proceso implica a otras unidades de negocio, organizaciones o jurisdicciones?	La relación directa que se tiene con la entidad contratante a través del Portal Institucional del SERCOP. La entidad contratante es la que invita a participar en el proceso de contratación y el SERCOP regula y transparenta el proceso.
6	¿Genera el proceso algún producto	Sí genera un producto. Al momento de entregar la propuesta, se

	(output) necesario para otros procesos? En caso afirmativo, ¿Cuál es la naturaleza de dicho producto (output)?	proporciona información requerida por la entidad contratante sobre la empresa que postula; esto se lo realiza a través del Módulo Facilitador de la Contratación Pública USHAY que es un aplicativo informático necesario para subir la oferta del proceso de contratación que se desea participar.
7	¿El proceso modifica documentos o información/datos? En caso afirmativo, ¿Cuál es la naturaleza de la modificación?	Dentro de la organización el proceso no modificaría documentos o información.
8	¿Qué información o documentos se generan, almacenan o transfieren a otros procesos? ¿Dónde se transfiere?	Dentro de la organización no se transfiere información o documentos a otros procesos, ya que el Departamento Administrativo manejará una base de datos de la información generada.
9	¿Qué otro uso se hace de los documentos o información generados por este proceso?	Con la información obtenida del “Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP”, se deberá realizar un informe mensual. El análisis de cada proceso que se ha postulado es vital para participaciones futuras, ya que permitirá a sus directivos definir un plan de acción frente a problemas que puedan suscitarse.

3.2.2.9 Resultados del análisis

- El proceso presenta vínculos con procesos externos, es decir de otras organizaciones. La entidad contratante es la que proporciona las aportaciones (inputs) al proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas, e indirectamente también actúa los procesos del SERCOP.
- Los documentos requeridos para iniciar el proceso son las cotizaciones, que dependerán del tiempo en que los proveedores las proporcionen.
- El proceso genera un producto (output) a procesos externos a la organización, es decir, se confirma la participación enviando la oferta técnica

4. VALIDACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS PARA EL SERCOP, CONSIDERANDO LA NORMA NTE INEN-ISO /TR 26122.

Para desarrollar el análisis del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP, se elaboró una planificación donde se definió el tiempo, las actividades y la metodología del trabajo (Anexo XIII). La colaboración de la Gerencia General y del responsable del área en estudio fue vital para el avance de este proyecto, pretendiendo tomar como referencia al mismo para el análisis de otros procesos de la empresa.

Para garantizar que los datos obtenidos y registrados son los adecuados fue necesario realizar la validación del análisis del proceso con todos los participantes. La norma indica que para comprobar la validez del análisis, primero se debería hacer una revisión con los participantes que proporcionaron toda la información, para posterior ser verificado por otras personas que tengan las mismas responsabilidades o similares.

Durante la validación se efectuó una primera reunión con la Dirección y los responsables del proceso, en donde se hizo la presentación de la documentación que fue creada e implementada; se realizaron algunas observaciones al procedimiento elaborado, para lo cual se quedó de acuerdo que en la segunda reunión iban a quedar solventadas. En la segunda reunión se realizó una retroalimentación de las actividades llevadas a cabo, en donde toda la documentación junto con las observaciones hechas anteriormente fue revisada y aprobada por la Gerencia General.

4.1 Proceso de Validación

Para el proceso de validación del análisis, la Norma plantea formular una serie de preguntas, para lo cual se realizó la siguiente encuesta sobre el “Análisis del Proceso de Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas para el SERCOP.”

ENCUESTA

Empresa:	SERVIJIMNIT S.A.
Responsable:	Itaya Pesantes
Fecha:	
Nombre:	

Objetivo de la encuesta: Conocer el grado de satisfacción de los encuestados respecto del análisis del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP.

SOBRE LA RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL PROCESO	SI	NO
¿Explicó desde un inicio los objetivos del proyecto?		
¿Es clara con la información que imparte?		
¿Informa a tiempo los cambios a realizarse?		
¿Trabaja junto con los responsables del proceso?		

VALIDACIÓN DEL ANÁLISIS DEL PROCESO	SI	NO
¿Se han incluido en el proceso todas las operaciones necesarias?		
¿Son correctos los motivos que se han documentado para cada operación?		
¿Se han descrito adecuadamente la secuencia de operaciones y su relación?		
¿Se han identificado y documentado las variaciones de las secuencias?		

¿Se han identificado y documentado todos los procesos que constituyen la función (o funciones)?		
¿Se han identificado y documentado adecuadamente todos los vínculos entre los procesos?		
¿Se han identificado y documentado adecuadamente el contexto en el que la organización lleva a cabo su proceso de trabajo?		
Las descripciones y terminología usadas; ¿reflejan los usos y costumbres de la organización para que puedan ser entendidas con facilidad?		

La Tabla 12 presenta los resultados de un extracto de la encuesta realizada a los seis participantes de la validación del proceso de recepción de pliegos para el SERCOP (Anexo XVIII).

TABLA 12. Resultados de la encuesta para la validación del análisis del proceso de trabajo con los participantes.

Número de Referencia	Pregunta	TOTAL DE LAS RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Se han incluido en el proceso todas las operaciones necesarias?	6	
2	¿Son correctos los motivos que se han documentado para cada operación?	6	
3	¿Se han descrito adecuadamente la secuencia de operaciones y su relación?	6	

4	¿Se han identificado y documentado las variaciones de las secuencias?	6	
5	¿Se han identificado y documentado todos los procesos que constituyen la función (o funciones)?	6	
6	¿Se han identificado y documentado adecuadamente todos los vínculos entre los procesos?	6	
7	¿Se han identificado y documentado adecuadamente el contexto en el que la organización lleva a cabo su proceso de trabajo?	6	
8	Las descripciones y terminología usadas; ¿reflejan los usos y costumbres de la organización para que puedan ser entendidas con facilidad?	6	

4.2 Resultados de la validación con los participantes

Para presentar formalmente el proyecto de análisis del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP, se elaboró un informe final dirigido mediante al Gerente General y Gerente Administrativo, quienes mediante oficio aprueban dicho informe (Anexo XX).

A continuación se adjunta el Informe Técnico No. SJ-GM-2016-002, elaborado y presentado con fecha 07 de enero de 2016, mediante Memorando No. SJ-GM-2016-005, previo al desarrollo de la reunión para la segunda validación.



INFORME TÉCNICO No. SJ-GM-2016-002

1. ANTECEDENTES

En referencia al Memorando No. SJ-GM-2015-09, con fecha 25 de Junio de 2015, presentado al señor Tec. Tomás Jiménez, Gerente General de la Compañía de Mantenimiento y Construcción SERVIJIMNIT S.A., en el cual la Ing. Itaya Pesantes solicita la autorización para el desarrollo de trabajo de investigación titulado: “ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS PARA EL SERCOP EN LA EMPRESA SERVIJIMNIT S.A., CONSIDERANDO LA NORMA NTE INEN-ISO /TR 26122”; y en respuesta se emite el Oficio (S/N), con fecha 29 de Junio de 2015, firmada por el Gerente General, Tec. Tomás Jiménez, donde se hace extensiva la autorización al desarrollo de dicho proyecto.

Al respecto y sobre la información obtenida en el desarrollo del proyecto se realizó una primera validación en presencia de los Directivos de la empresa y el asistente administrativo, el 04 de noviembre de 2015, en la cual se hizo observaciones al “Procedimiento del Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas para el SERCOP”; una vez subsanadas las observaciones se hace extensivo el presente Informe Técnico previo a la segunda reunión de validación, de fecha 07 de enero de 2016.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

- Validar el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP en la empresa Servijimnit S.A., considerando la Norma NTE inen-iso /TR 26122.

2.2 Objetivos Específicos

- Analizar el proyecto de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP en la empresa Servijimnit S.A., considerando la Norma NTE inen-iso /TR 26122.
- Presentar la información consolidada, obtenida del desarrollo del proyecto.
- Presentar un plan de acción para la implementación del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP en la empresa Servijimnit S.A., considerando la Norma NTE inen-iso /TR 26122.

3. ALCANCE

El presente trabajo de investigación nos conduce a realizar en primera instancia un análisis del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP por parte de la empresa SERVIJIMNIT, teniendo en cuenta que no han establecido ningún proceso documental. Como parte de la investigación, y por ser un proceso que tiene que ser validado, se ha tomado en consideración trabajar con la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN - ISO/TR 26 122: Información y Documentación. Análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.

Como parte del conocimiento previo se debe considerar las políticas públicas con respecto al Sistema Nacional de Contratación Pública (SERCOP), del cual depende el proceso a instituir. Por tanto, es necesario plantear un marco contextual basado en la gestión de procesos, herramientas de calidad y procesos de contratación que ayuden a efectivizar el trabajo que nos hemos propuesto. La información documental que posea la empresa y el aporte de los responsables del área de estudio serán dos fuentes importantes para establecer un manual de procedimiento para procesos de contratación, agilitando el trabajo del área responsable.

3.1 Planificación de actividades para el desarrollo del proceso.

Una vez socializado el Plan del Proyecto, se presentó la planificación del análisis del proceso de trabajo definiendo cómo, cuándo y de quién se deberá conseguir la validación.

Tabla 1. Planificación de análisis de proceso

PLANIFICACIÓN DE ANÁLISIS DE PROCESOS			
Empresa:	SERVIJIMNIT S.A.		
Fecha:	2016 -01 – 07		
Responsable:	Itaya Pesantes Torres (IPT)		
Alcance:	El análisis de procesos se realizará a un proceso específico que es el de Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas para el SERCOP		
DÍA 1			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
9:00	Reunión de apertura con directivos y responsables del proceso	IPT	Exposición del proyecto a desarrollar
9:30	Reunión con responsables del proceso	IPT	Explicación de cómo desarrollan el proceso
10:00	Autorización de revisión de documentos del área responsable del proceso	IPT	Sumilla en formato de distribución de documentos controlados (Anexo XVI)
11:00	Revisión de documentos legales de la empresa	IPT	Lista de documentos requeridos para el análisis
DÍA 2			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
14:00	Reunión con participantes y responsables del proceso	IPT	Detalle del avance del análisis
14:30	Elaboración y desarrollo de un procedimiento	IPT	Presentación de un borrador del Procedimiento
DÍA 3			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
10:00	Reunión con participantes y responsables del proceso	IPT	Detalle del avance del análisis
10:30	Elaboración y desarrollo de un Mapa de Procesos	IPT	Presentación de un borrador del Mapa de Procesos
DÍA 4			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
14:00	Reunión con participantes y responsables del proceso	IPT	Detalle del avance del análisis
14:30	Elaboración y desarrollo de Formatos	IPT	Presentación de Formatos
DÍA 5			

Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
14:00	Reunión con la Dirección para presentación de documentos	IPT	Exposición del trabajo realizado
DÍA 6			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
15:00	Reunión con la Dirección y responsables del proceso	IPT	Primera validación del proceso
DÍA 7			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
9:00	Reunión con todas las áreas de la empresa	IPT	Segunda Validación del proceso

4. DESARROLLO DEL PROYECTO

De acuerdo a la Norma 26122:2008, cuando se hace un análisis del proceso de trabajo, el estudio contextual ha de reflejar el marco reglamentario y el contexto organizativo que rigen el proceso de trabajo, por lo que en la Tabla 2 se muestran los elementos de la empresa que componen el marco reglamentario del proceso en estudio.

Tabla 2. Elementos del Marco Reglamentario de la empresa

NOMBRE DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO
Escritura de Constitución de Compañía de Sociedad Anónima, denominada Compañía de Mantenimiento y Construcciones SERVIJIMNIT S.A.	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General - Archivador/Carpeta: Documentos de Constitución Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\DOCUMENTOS DE CONSTITUCION
Registro Mercantil	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General - Archivador/Carpeta: Documentos de Constitución Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\DOCUMENTOS DE CONSTITUCION
Superintendencia de Compañías del Ecuador- Registro de Sociedades	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General - Archivador/Carpeta: Documentos de Constitución

	Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\DOCUMENTOS DE CONSTITUCION
Reglamento general de la ley orgánica del sistema nacional de contratación pública (RGLOSNC)	Archivo Digital (Computadora personal): C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\LEYES Y NORMAS SERCOP
Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública	Archivo Digital (Computadora personal): C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\LEYES Y NORMAS SERCOP
Registro Único de Proveedores	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General - Archivador/Carpeta: Documentos de Constitución Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\DOCUMENTOS DE CONSTITUCION
Código de Ética de la Organización	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General, Administrativo, Financiero y Marketing Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\CODIGO DE ETICA
Procedimiento de Recepción de pliegos y entrega de ofertas al SERCOP	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General, Administrativo Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\PROCEDIMIENTOS
Clasificación interna de puestos y responsabilidades	Archivo Físico: - Departamento: Gerencia General, Administrativo Archivo Digital: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJIMNIT S.A\MANUAL DE FUNCIONES SJ

Fuente: Elaboración propia.

La condición que establece la matriz es: “se considera efectiva la participación en el proceso de contratación pública una vez que todos los campos o celdas muestren el texto “PARTICIPA”, tal como vemos en la figura 1; por tanto se participó en el proceso de contratación de código MCO-CNELESM-113-15.

Una vez confirmada la participación, se ingresa los datos del proceso de contratación en el Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas (Figura 2), en donde se podrá observar el avance del proceso en porcentaje. Para el caso del proceso MCO-CNELESM-113-15, podemos apreciar que solo se llegó a la etapa de ingreso de la propuesta, es decir un avance del 50% sin éxito de llegar a la etapa final, ya que no se cumplió con los requisitos requeridos en el proceso al momento de subir la propuesta a través del USHAY.

Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP


Código del proceso	Nombre del Proceso	Entidad contratante	Técnico Responsable	Cumplimiento de cronograma								Avance del Proceso (%)	Observaciones
				Fecha límite de preguntas	Fecha límite de respuestas	Fecha máxima de aceptación de interés	Fecha límite de propuesta	Fecha apertura de ofertas	Fecha límite de solicitar convalidación	Fecha límite respuesta convalidación	Fecha estimada de adjudicación		
MCO-CNELESM-113-15	Construcción de casas de control para la implementación de sistemas scada en subestación de cnel ep unidad de negocios Esmeraldas	Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNELEP	Luis Chico	08/12/2015	09/12/2015	07/12/2015	11/12/2015	11/12/2015	16/12/2015	18/12/2015	23/12/2015	 50	No se cumplió con la entrega de documentos requeridos
				INICIADO	REALIZADO 1	REALIZADO 2	REALIZADO 3						

Figura 2. Matriz de Evaluación de Procesos de Contratación Pública.

Fuente: Elaboración propia.

5. PLAN DE ACCIÓN

Es necesario establecer un plan de acción para asegurarnos de la implementación de herramientas, formatos, plantillas, procedimiento, manual, elaborados en el desarrollo del proyecto.

En la Tabla 3 presentamos las actividades, subactividades, recursos, tiempo y los responsables de llevar las tareas; el promotor del proyecto será un técnico de soporte para la implementación del proceso de estudio, por el lapso de seis meses.

Tabla 3. Plan de acción para la implementación del proyecto desarrollado

PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN							
N°	ACTIVIDADES	SUBACTIVIDADES	RECURSOS NECESARIOS	TIEMPO		RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
1	Capacitar al personal del departamento administrativo sobre procesos de contratación pública	Contratar un profesional calificado para impartir una capacitación en compras públicas	Humano Financiero	1	Mes	Gerente Administrativo	Para optimizar recurso económico, se puede contratar a un profesional calificado para que capacite a todo el personal de la empresa
2	Dirigir en la aplicación de las plantillas y formatos elaborados para el proceso de estudio	Familiarizar a los responsables del proceso, con los formatos y plantillas creadas	Humano	1	Semana	Responsable de aplicación del proyecto desarrollado	
3	Realizar el seguimiento sobre los procesos de contratación de compras públicas	Revisar el “Registro de Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP”	Humano	1	Mes	Responsable de aplicación del proyecto desarrollado	Esta actividad se la hará mensualmente junto con el Departamento Administrativo
4	Auditar el proceso en base al	Realizar una auditoría al proceso	Humano	2	Mes	Responsable de aplicación del proyecto	Si es necesario se realizará una actualización del

	procedimiento de recepción de pliegos y entrega de ofertas al SERCOP					desarrollado	procedimiento, de acuerdo a los requerimientos del proceso
5	Optimizar tiempos en la entrega de ofertas a través del SERCOP	Establecer tiempos de respuesta en la entrega de cotizaciones y análisis de participación	Humano Tecnológico	1	Mes	Gerente Administrativo y Responsable de aplicación del proyecto desarrollado	Para estudios posteriores
6	Revisar la gestión documental del proceso	Revisar los informes trimestrales del proceso	Humano	3	Mes	Gerente General	Para análisis

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Se efectuó la reunión para la validación del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP en la empresa Servijimnit S.A., considerando la Norma NTE inen-iso /TR 26122, presentando las herramientas, formatos, plantillas, procedimiento, manual, junto con un plan de acción para su implementación.
- Se analizó el proyecto de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP, mediante la aplicación de herramientas en un proceso de contratación al cual la empresa postuló, dando como resultado un avance del 50% de las tareas realizadas de acuerdo al cumplimiento del cronograma del proceso de contratación.
- Se demostró la utilidad de las herramientas, formatos, plantillas, procedimiento, manual, desarrollados para el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP en la empresa Servijimnit S.A.

6.2 Recomendaciones

Para la implementación y mantenimiento del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas al SERCOP, se recomienda:

Solicitar al Gerencia General:

- Realizar un seguimiento de la aplicación de las herramientas, plantillas, procedimiento, manual desarrollados en el proyecto presentado.
- Continuar con la capacitación al personal, respecto a procesos de compras públicas.


Solicitar al Departamento Administrativo:

- Aplicar las herramientas, formatos, plantillas, procedimiento, manual, desarrollados en el proyecto presentado.
- Presentar informes trimestrales sobre el estado de los procesos que se postulan a través del portal del SERCOP.

Finalmente se anexa los documentos desarrollados en el análisis del proceso en estudio.

Atentamente,

Ing. Itaya Pesantes T.
GERENTE DE MARKETING
COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIÓN
SERVIJIMNIT S.A.

	CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN		GD 01
Edición: 00	Fecha revisión: 2015- 09-01	Fecha de aprobación: 2015-09-11	Página 1 de 5

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN

RESPONSABLE DE LA DISTRIBUCIÓN

COORDINADOR/A : _____

Fecha de recepción: _____


Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes

Revisado por: Ing. Luis Chico

Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.**

FA 00

	CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN		GD 01
Edición: 00	Fecha revisión: 2015- 09-01	Fecha de aprobación: 2015-09-11	Página 1 de 5

CONSIDERANDO

QUE es necesario que la COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S.A disponga de un Código de Ética que guíe a los trabajadores de la empresa en el cumplimiento de sus funciones, en la administración de los recursos y en el combate de la corrupción, estableciendo los principios y valores institucionales que serán la base de su gestión; y,

En uso de las atribuciones que le confiere la Constitución y la Ley:

RESUELVE:

Expedir el Código de Ética de los trabajadores de la COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S.A

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS

Artículo 1.- Naturaleza.- El trabajador está en plena libertad de ejercer cualquier trabajo de forma lícita que crea conveniente. Nadie obligará a una persona a realizar trabajos que no sean remunerados, es decir gratuitos, o que sean remunerados y que estos sean lícitos, o estén pegados a la Ley.

Todo trabajador tiene derecho a un trabajo remunerado, bajo condiciones unilaterales especificadas en un contrato de trabajo.

Artículo 2.- Definición.- Somos una empresa comprometida con la industria local y nacional, que cuenta con profesionales de experiencia en el sector eléctrico de mantenimiento y control, trabajando conjuntamente con ingenierías y clientes finales en la realización de nuevos proyectos.


Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes

Revisado por: Ing. Luis Chico

Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S.A.**

FA 00

	CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN		GD 01
Edición: 00	Fecha revisión: 2015- 09-01	Fecha de aprobación: 2015-09-11	Página 1 de 5

Artículo 3.- Concepto de trabajador.- La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Artículo 4.- Misión.- Somos una empresa especializada en comercializar productos y brindar soluciones a la industria nacional y local en las áreas de instrumentación, automatización y control, empleando la más alta tecnología para cumplir con la satisfacción de nuestros clientes, apoyados de un sólido equipo humano técnico y especializado.

Artículo 5.- Visión.- Al 2017 ser una organización referente, a nivel local y nacional, en ofrecer soluciones integrales de ingeniería al sector público y privado, proponiendo las mejores opciones tecnológicas de calidad y excelencia.

Artículo 6.-Política.-

Satisfacer las necesidades y los requerimientos de los clientes internos y externos, asegurando la efectividad del trabajo realizado; utilizando recurso humano calificado, continuamente informado, comprometido y motivado, cumpliendo los requisitos que establece la Constitución y sus disposiciones legales vigentes, logrando los objetivos de la organización, y, propiciando la mejora continua de la organización.

Esta política tiene la autorización del Gerente General de la COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S.A, y emite la siguiente declaración de obligatoriedad:


CAPÍTULO II

ÉTICA Y RESPONSABILIDAD

Artículo 7.- La ética.- Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida. Ética profesional, cívica, deportiva.

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S.A.**

	CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN		GD 01
Edición: 00	Fecha revisión: 2015- 09-01	Fecha de aprobación: 2015-09-11	Página 1 de 5

Artículo 8.- Compromiso.- Todo el personal de la empresa se compromete a familiarizarse con la documentación, implementar y cumplir las políticas y procedimientos. Para tal fin la Gerencia General pone a su disposición los recursos financieros y humanos necesarios.

Artículo 9.- Principios y creencias.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia.

- La legislación del trabajo y su aplicación se sujetarán a los principios del derecho social.
- La remuneración del trabajo será inembargable, salvo para el pago de pensiones alimenticias. Todo lo que deba el empleador por razón del trabajo, constituirá crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun respecto de los hipotecarios.
- Los trabajadores participarán en las utilidades líquidas de las empresas, de conformidad con la ley.

Artículo 11.- Declaración de valores.- Declaramos que los valores éticos de la organización que debe guiar la conducta de los trabajadores de la COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S.A son los siguientes:

- Lealtad
- Compromiso
- Respeto
- Responsabilidad
- Eficacia
- Equidad
- Empatía
- Imparcialidad
- Credibilidad
- Integridad


Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes

Revisado por: Ing. Luis Chico

Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S.A.**

FA 00

	CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN		GD 01
Edición: 00	Fecha revisión: 2015- 09-01	Fecha de aprobación: 2015-09-11	Página 1 de 5

CAPÍTULO III

ADHESIÓN Y APLICACIÓN

Artículo 12.- La adhesión.- Los trabajadores deberemos suscribir un formato entregado por Recursos Humanos, en el con la cual nos adherimos y nos comprometemos al fiel cumplimiento de todas las disposiciones descritas en el presente Código.

Artículo 13.- El ámbito de aplicación.- Los principios y valores contenidos en el presente Código de Ética son de aplicación obligatoria para todos los trabajadores de la empresa, que nos comprometemos y obligamos a observarlos en todas nuestras actuaciones.

Trabajador

Artículo 14.- Declaración de obligatoriedad.-


Mediante la presente, el Gerencia General de la empresa expresa que tanto él como su personal no están sometidos a ninguna presión interna o externa comercial, financiera u otra que pueda tener una influencia negativa sobre la calidad del trabajo. La empresa realiza sus actividades en forma imparcial e íntegra, a su mejor leal saber y entender, guardando estrictamente la confidencialidad y empleando una buena práctica profesional. El Código de Ética tiene carácter de instrucción y es obligatorio para todo el personal de la empresa, el cumplimiento de los requisitos especificados en éste se verificará anualmente.

Tec. Tomás Jiménez
Gerente General

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.**

FA 00

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

Anexo VIII. Procedimiento de Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas al SERCOP.

PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS PARA EL SERCOP

RESPONSABLE DE LA DISTRIBUCIÓN

COORDINADOR/A : _____

Fecha de recepción: _____


Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes

Revisado por: Ing. Luis Chico

Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

FA 00

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVIMANT S.A.**

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

INDICE

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. Documentos utilizados en la elaboración de este documento

3.2. Documentos a ser utilizados conjuntamente

4. GENERALES


4.1. Abreviaturas

4.2 Definiciones

5. DESCRIPCIÓN

6. ANEXO

6.1 Mapa de Procesos

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

1. OBJETIVO: Este procedimiento describe la manera en que los pliegos son receptados y entregados por el TC.

2. ALCANCE: Este procedimiento se aplica a todas las invitaciones realizadas por entidades contratantes a través del Portal Institucional del SERCOP.

3. REFERENCIAS:

3.1 Documentos utilizados en la elaboración de este documento:

- PA 01, Procedimiento para la elaboración y modificación de documentos.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública -LOSNC- .

3.2 Documentos a ser utilizados conjuntamente:

- FA 00, Formato para documentos internos

4. GENERALES:

4.1 Abreviaturas:

- **PA:** Procedimiento Administrativo
- **FA:** Formato Administrativo
- **TC:** Técnico de Compras


4.2 Definiciones

Para el desarrollo del presente Procedimiento, se ha considerado las definiciones establecidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública R.O. 100-2S (2013):

- **Adjudicación:** Es el acto administrativo por el cual la máxima autoridad o el órgano competente otorga derechos y obligaciones de manera directa al oferente seleccionado, surte efecto a partir de su notificación y solo será impugnabile a través de los procedimientos establecidos en esta Ley.
- **Bienes y Servicios Normalizados:** Objeto de contratación cuyas características o especificaciones técnicas se hallen homologados y catalogados.

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVIMANT S.A.**

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

- **Catálogo Electrónico:** Registro de bienes y servicios normalizados publicados en el portal institucional para su contratación directa como resultante de la aplicación de convenios marco.

- **Compra de Inclusión:** Estudio realizado por la Entidad Contratante en la fase pre contractual que tiene por finalidad propiciar la participación local de artesanos, de la micro y pequeñas empresas en los procedimientos regidos por esta Ley, acorde con la normativa y metodología definida por el Servicio Nacional de Contratación Pública en coordinación con los ministerios que ejerzan competencia en el área social. Las conclusiones de la Compra de Inclusión se deberán reflejar en los Pliegos.

- **Contratación Pública:** Se refiere a todo procedimiento concerniente a la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras públicas o prestación de servicios incluidos los de consultoría. Se entenderá que cuando el contrato implique la fabricación, manufactura o producción de bienes muebles, el procedimiento será de adquisición de bienes. Se incluyen también dentro de la contratación de bienes a los de arrendamiento mercantil con opción de compra.

- **Contratista:** Es la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, o asociación de éstas, contratada por las Entidades Contratantes para proveer bienes, ejecutar obras y prestar servicios, incluidos los de consultoría.

- **Consultor:** Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, facultada para proveer servicios de consultoría, de conformidad con esta Ley.

- **Consultoría:** Se refiere a la prestación de servicios profesionales especializados no normalizados, que tengan por objeto identificar, auditar, planificar, elaborar o evaluar estudios y proyectos de desarrollo, en sus niveles de pre factibilidad, factibilidad, diseño u operación. Comprende, además, la supervisión, fiscalización, auditoría y evaluación de proyectos ex ante y ex post, el desarrollo de software o programas informáticos así como los servicios de asesoría y asistencia técnica, consultoría legal que no constituya parte del régimen especial indicado en el número 4 del artículo 2, elaboración de estudios económicos, financieros, de organización, administración, auditoría e investigación.

- **Convenio Marco:** Es la modalidad con la cual el Servicio Nacional de Contratación Pública selecciona los proveedores cuyos bienes y servicios serán ofertados en el catálogo electrónico a fin de ser adquiridos o contratados de manera directa por las Entidades Contratantes en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho Convenio.


Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes

Revisado por: Ing. Luis Chico

Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIMNIT S.A.

FA 00

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

- **Delegación.-** Es la traslación de determinadas facultades y atribuciones de un órgano superior a otro inferior, a través de la máxima autoridad, en el ejercicio de su competencia y por un tiempo determinado. Son delegables todas las facultades y atribuciones previstas en esta Ley para la máxima autoridad de las entidades y organismos que son parte del sistema nacional de contratación pública.

La resolución que la máxima autoridad emita para el efecto podrá instrumentarse en decretos, acuerdos, resoluciones, oficios o memorandos y determinará el contenido y alcance de la delegación, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, de ser el caso. Las máximas autoridades de las personas jurídicas de derecho privado que actúen como entidades contratantes, otorgarán poderes o emitirán delegaciones, según corresponda, conforme a la normativa de derecho privado que les sea aplicable.

En el ámbito de responsabilidades derivadas de las actuaciones, producto de las delegaciones o poderes emitidos, se estará al régimen aplicable a la materia.

- **Entidades o Entidades Contratantes:** Los organismos, las entidades o en general las personas jurídicas previstas en el artículo 1 de la LOSNCP.


- **Servicio Nacional de Contratación Pública:** Es el órgano técnico rector de la Contratación Pública. La Ley puede referirse a él simplemente como "Servicio Nacional".

- **Local.-** Se refiere a la circunscripción territorial, sea parroquial rural, cantonal, provincial, regional, donde se ejecutará la obra o se destinarán los bienes y servicios objeto de la contratación pública.

- **Máxima Autoridad:** Quien ejerce administrativamente la representación legal de la entidad u organismo contratante. Para efectos de la Ley, en los gobiernos autónomos descentralizados, la máxima autoridad será el ejecutivo de cada uno de ellos.

- **Mejor Costo en Bienes o Servicios Normalizados:** Oferta que cumpliendo con todas las especificaciones y requerimientos técnicos, financieros y legales exigidos en los documentos precontractuales, oferte el precio más bajo.

- **Mejor Costo en Obras, o en Bienes o Servicios No Normalizados:** Oferta que ofrezca a la entidad las mejores condiciones presentes y futuras en los aspectos técnicos, financieros y legales, sin que el precio más bajo sea el único parámetro de selección. En todo caso, los parámetros de evaluación deberán constar obligatoriamente en los Pliegos.

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

- **Oferta Habilitada:** La oferta que cumpla con todos los requisitos exigidos en los Pliegos Pre contractuales.

- **Origen Nacional:** Para los efectos de la presente ley, se refiere a las obras, bienes y servicios que incorporen un componente ecuatoriano en los porcentajes que sectorialmente sean definidos por parte del Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP, de conformidad a los parámetros y metodología establecidos en el Reglamento de la LOSNCP.

- **Participación Local:** Se entenderá aquel o aquellos participantes habilitados en el Registro Único de Proveedores que tengan su domicilio, al menos seis meses, en la parroquia rural, cantón, la provincia o la región donde surte efectos el objeto de la contratación.

Todo cambio de domicilio de los participantes habilitados, deberá ser debidamente notificado al Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP.

- **Participación Nacional:** Aquel o aquellos participantes inscritos en el Registro Único de Proveedores cuya oferta se considere de origen nacional.

- **Pliegos:** Documentos precontractuales elaborados y aprobados para cada procedimiento, que se sujetarán a los modelos establecidos por el Servicio Nacional de Contratación Pública.


- **Portal Institucional.-** Es el Sistema Informático Oficial de Contratación Pública del Estado Ecuatoriano.

- **Presupuesto Referencial:** Monto del objeto de contratación determinado por la Entidad Contratante al inicio de un proceso precontractual.

- **Proveedor:** Es la persona natural o jurídica nacional o extranjera, que se encuentra inscrita en el RUP, de conformidad con la LOSNCP, habilitada para proveer bienes, ejecutar obras y prestar servicios, incluidos los de consultoría, requeridos por las Entidades Contratantes.

- **Registro Único de Proveedores.- RUP:** Es la Base de Datos de los proveedores de obras, bienes y servicios, incluidos los de consultoría, habilitados para participar en los procedimientos establecidos en esta Ley. Su administración está a cargo del Servicio Nacional de Contratación Pública y se lo requiere para poder contratar con las Entidades Contratantes.

- **Sobre:** Medio que contiene la oferta, que puede ser de naturaleza física o electrónica. (pp. 3-6)

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29


5. DESCRIPCIÓN:

51. Inscripción en el RUP y creación de usuario en el USHAY (Módulo facilitador de la contratación pública)

- Para ser proveedores del Estado de bienes, obras, servicios, es requisito que la empresa esté registrada y habilitada en el Registro Único de Proveedores (RUP) del SERCOP, para poder participar en procesos de contratación Pública.
- Una vez que la empresa esté registrada y habilitada, es necesario descargar el Módulo Facilitador de Contratación Pública USHAY, el cual será instalado por única vez en la pc del usuario.
- Para descargar el aplicativo USHAY, se debe ingresar al portal, y dar clic en la sección correspondiente: <http://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/>

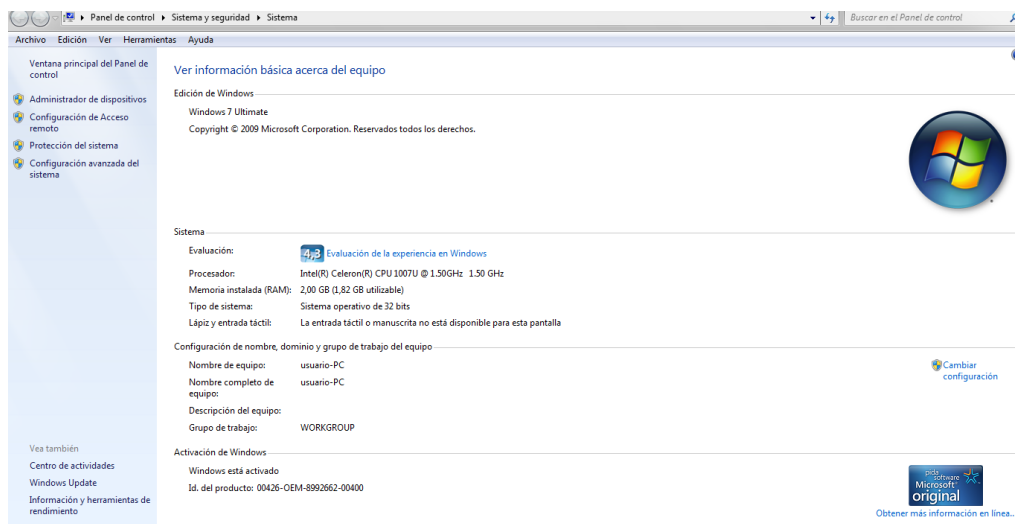


- Se desplazará una pantalla en donde se visualizará la información sobre la descarga del módulo facilitador USHAY.

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29




- Para descargar el módulo facilitador USHAY, de contratación pública es necesario saber con qué tipo de sistema operativo trabaja el equipo con el cual vamos a tener nuestro usuario; cabe recordar que solo se puede tener un usuario en un equipo. Cursor en EQUIPO clic derecho, PROPIEDADES y allí sale el sistema que tiene.



Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

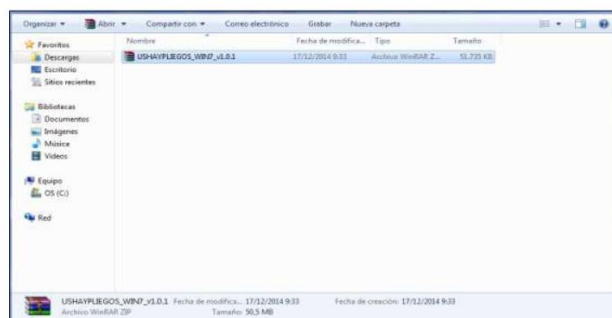
COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJMINT S.A.

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

- Damos clic y aparece la pestaña de descarga y procedemos a guardar el archivo.




- Nos dirigimos a la carpeta de DESCARGAS, como se visualiza en la imagen:

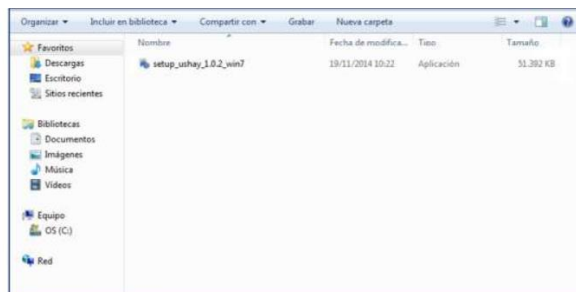


- El archivo del instalador USHAY debe ser descomprimido utilizando la herramienta apropiada, como por ejemplo: winrar o winzip, u otros. Luego que se haya descomprimido el archivo descargado, el archivo del aplicativo se mostrará tal como se indica en la siguiente imagen:

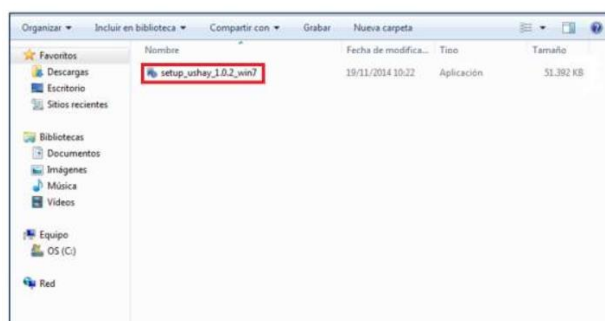
Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

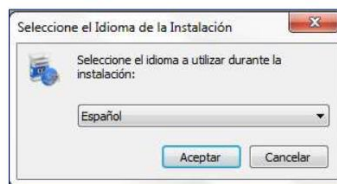



- Una vez que damos doble clic en el archivo del aplicativo USHAY, cuyo nombre se identificará como: setup_ushay_1.0.2_win7, iniciará su instalación.



NOTA: Es importante que recuerde que antes de iniciar el proceso de instalación del aplicativo, deberá desactivar el antivirus del computador donde se procederá a realizar dicha acción. Se deberá utilizar el navegador Mozilla, y no es necesario estar conectado al internet.

- Seleccione el idioma con el cual desee continuar durante todo el proceso de instalación.



	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

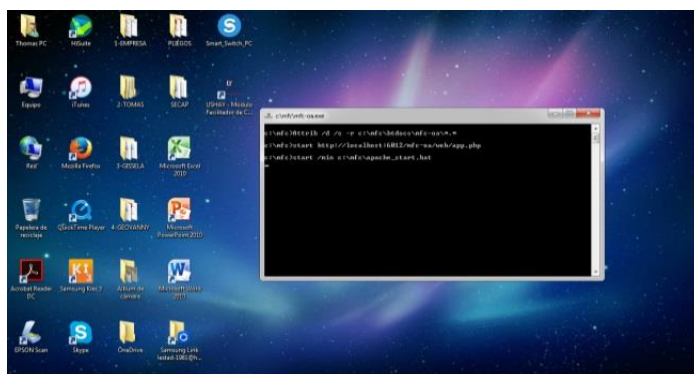
- Tal como se visualiza en la imagen, de clic en SIGUIENTE para instalar el aplicativo ushay.



- De clic en FINALIZAR para terminar con la instalación.




- En el escritorio de su equipo podrá visualizar el ícono del aplicativo USHAY. Inicie la utilización del aplicativo dando doble clic sobre el ícono, en donde aparecerá una ventana, para luego de forma automática, aparecerá el aplicativo.

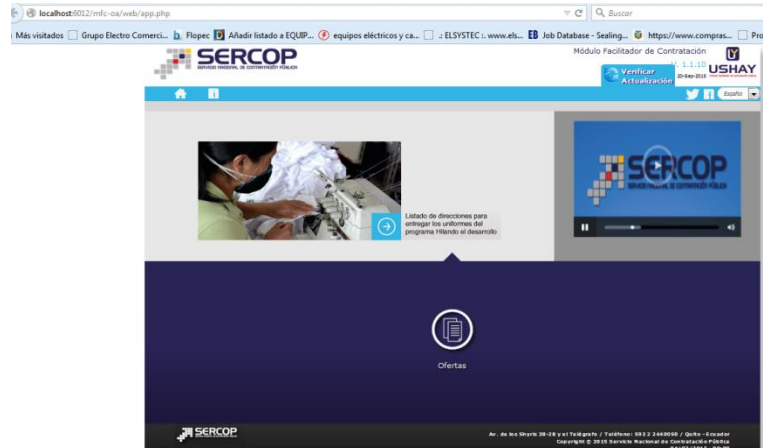


Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

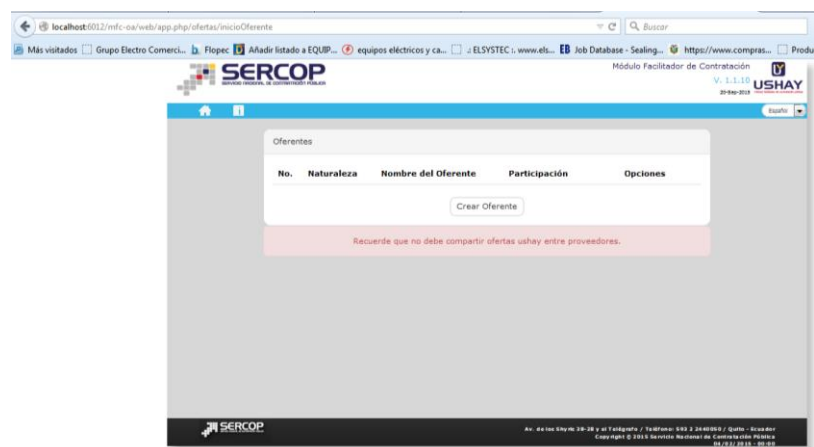
COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJMINT S.A.

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29


- Visualización del aplicativo USHAY de forma automática a través del navegador Mozilla.

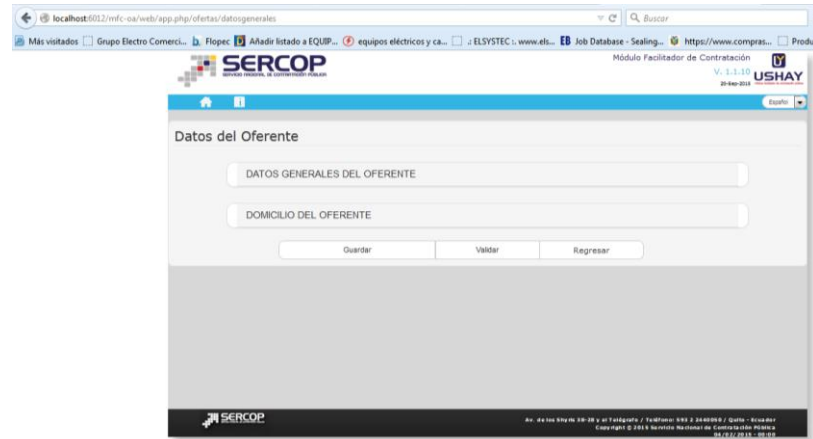


- Damos clic en OFERTAS para crear nuestro usuario y se abre la ventana de CREAR OFERENTE.

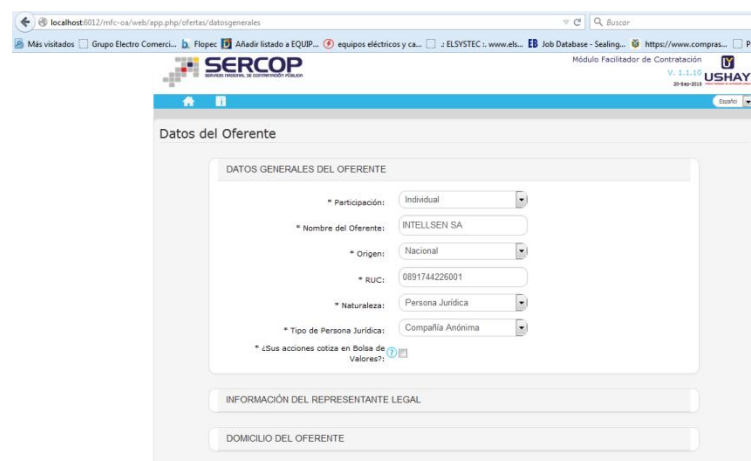


- Se abre la ventana de DATOS DEL OFERENTE, damos clic.

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29




- A continuación se abren la ventana de DATOS DEL OFERENTE, e ingresamos los datos del que previamente tenemos en el RUC, datos que son personales de la empresa.

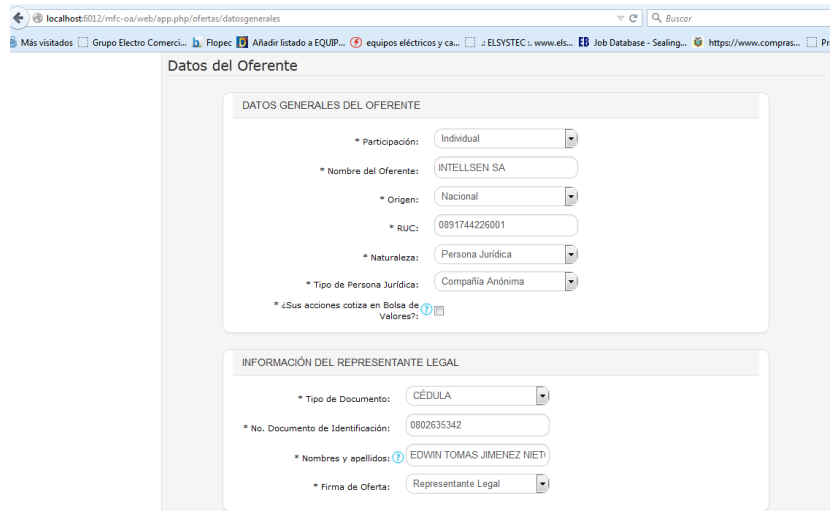


- Se abre la ventana de información del representante legal, en el cual llenamos datos exactos y que consten en el RUC.

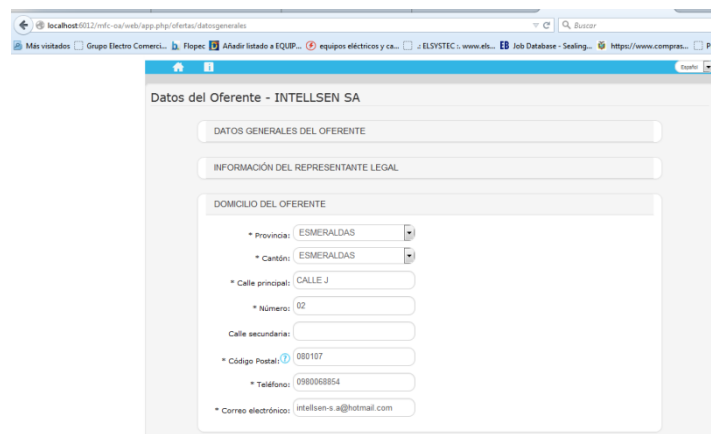
Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJMINT S.A.


	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

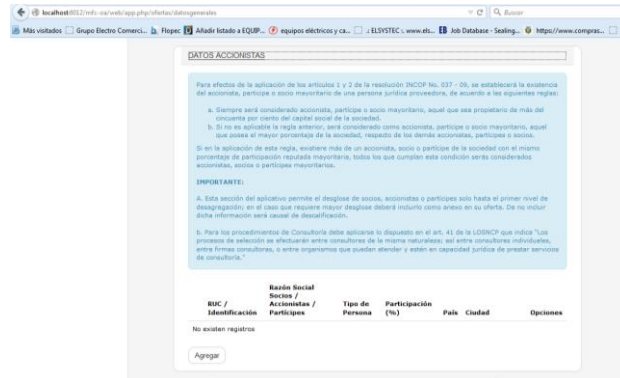


- Se abre la ventana de domicilio inscrito de la empresa, importante poner código postal en la página web <http://www.codigopostal.gob.ec/>

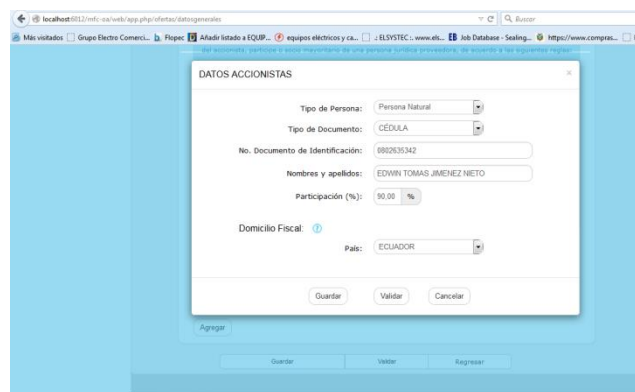


- La siguiente ventana es DATOS ACCIONISTAS en el cual tenemos que poner todos los accionistas con el porcentaje de acciones.

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP	PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26
		Página 1 de 29



- Se llenan datos personales de cada uno de los accionistas como el porcentaje de acciones y el domicilio fiscal.




- Damos clic en validar para que el sistema confirme la información y posterior guardar.



Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

FA 00

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S.A.**

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

Nota: Una vez que la empresa se haya registrado en el RUP, debe ingresar al Sistema Informático Oficial de Contratación Pública, y crear su usuario; esto le permitirá poder revisar los procesos de contratación pública de las entidades del estado.

De acuerdo al código CPC de las actividades registradas en el RUP, se recibirá en el correo electrónico de la empresa los procesos de contratación a fines a la actividad económica.



The screenshot shows an Outlook.com email interface. The email is from 'SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACION PUBLICA' to 'COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.'. The subject is 'Invitación a Proceso de Contratación'. The email content includes the title 'Sistema Oficial de Contratación Pública' and the following details:

- Estimado Proveedor, ha recibido una invitación para participar en un Proceso de Contratación
- Código: VPN-GADMP-005-2015
- Tipo de Proceso: Produccion Nacional
- Entidad Contratante: GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE PALLATANGA
- Objeto de Proceso: ADQUISICIÓN DE UN CAMIÓN DE 2.5 TONELADAS Y FURGÓN FRIGORÍFICO REQUERIDO PARA EL TRANSPORTE DE LAS CANALES DESDE EL CENTRO DE FAENAMIENTO MUNICIPAL
- Detalle Pago:
- Costos de levantamiento de textos, reproducción y edición de los Pliegos: 0.00

At the bottom of the email content, there is a table with the following structure:


TIPO DE FECHA	FECHA	DESCRIPCION FECHA

The footer of the email shows '© 2015 Microsoft' and links for 'Términos', 'Privacidad y cookies', 'Desarrolladores', and 'Español'.

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.**

FA 00

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

5.2 Procedimiento para recepción de pliegos y entrega de ofertas


- Ingreso al Sistema Oficial de Contratación Pública del SERCOP (Portal Institucional)
- Abrimos nuestro navegador **FIREFOX**: <https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/>, e ingresamos con nuestro usuario y contraseña;



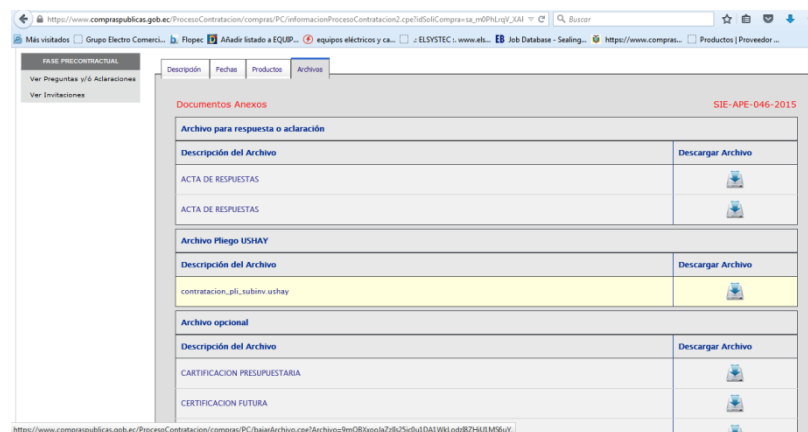
- Revisión de los procesos en los cuales tenemos tiempo para subir y crear la oferta.
- Revisión de pliegos de procesos de contratación seleccionados en primera instancia.
- Preselección de procesos de contratación y envío de características técnicas de bienes y/o servicios al departamento financiero.
- Inicio de registro del proceso de contratación en la Programación de Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas para el SERCOP, que se encuentra en la PC del Departamento Administrativo: C:\Users\Usuario\Documents\EMPRESA SERVIJMNIT S.A\DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO\PROGRAMACION DE OFERTAS
- El departamento financiero se encargará de elaborar y enviar la hoja de cotización de bienes y/o servicios, a proveedores.
- Una vez recibida la cotización de los proveedores, se compila toda la información obtenida hasta el momento;


Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

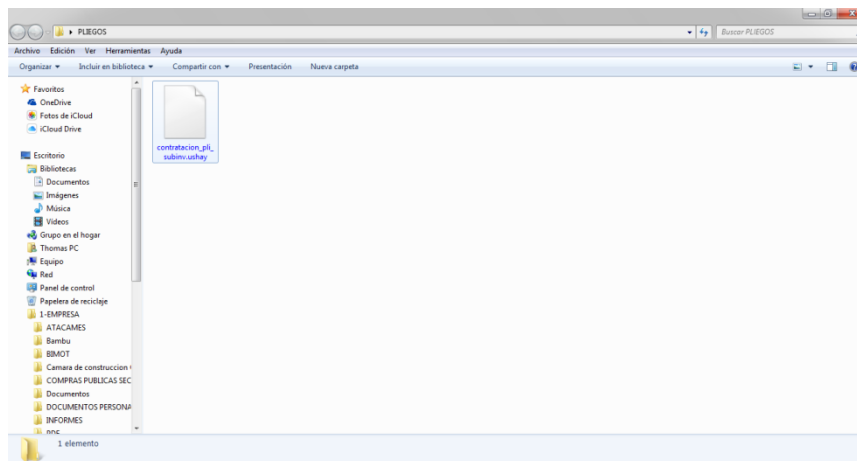
COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJMNIT S.A.

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

- El Gerente Administrativo junto con el Gerente General analizan la información, y deciden su participación en el proceso de contratación.
- Si se decide no participar en el proceso, se ingresa en la Programación de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP, y se registra el motivo por el cual no se participa;
- Si se decide participar, se compila la información que la entidad contratante especifica en los pliegos, estos se los convierte en archivos pdf.
- Dentro de los Archivos del proceso de contratación que se encuentran en el portal institucional, podemos visualizar “Archivo Pliego Ushay”, el mismo que debe ser guardado en la PC del usuario.

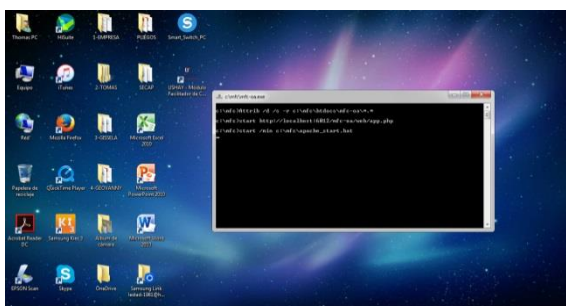


	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29




- De tener alguna consulta y/o inquietud, existe un período de tiempo para realizarla las preguntas directamente en el portal de compras públicas.
- Una vez obtenida toda la información que se solicita en el pliego, se procederá a subir la oferta;
- Revise ahora el icono del aplicativo USHAY, aparecerá en el escritorio del computador, tal como se muestra en la siguiente imagen. Para abrir el USHAY, de doble clic sobre el icono.

Una vez que abra el aplicativo se cargará una pantalla como la que aparece a continuación, no cierre la ventana, ya que a través de este servicio se abre el aplicativo de forma automática.

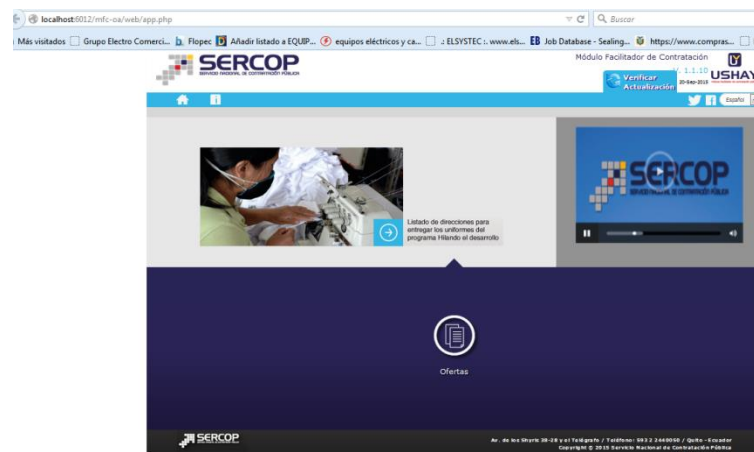


Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJMINT S.A.


	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

- Luego de unos segundos se abrirá de forma automática el aplicativo USHAY en el Mozilla Firefox. Ponemos clic en OFERTAS para ingresar la oferta del proceso de contratación.



- Creamos la oferta de forma individual, ponemos la descripción del proceso y procedemos a subir el archivo;



	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29




- Los componentes que se tienen que llenar en el aplicativo USHAY para validar la oferta son los que se muestra en la siguiente figura:



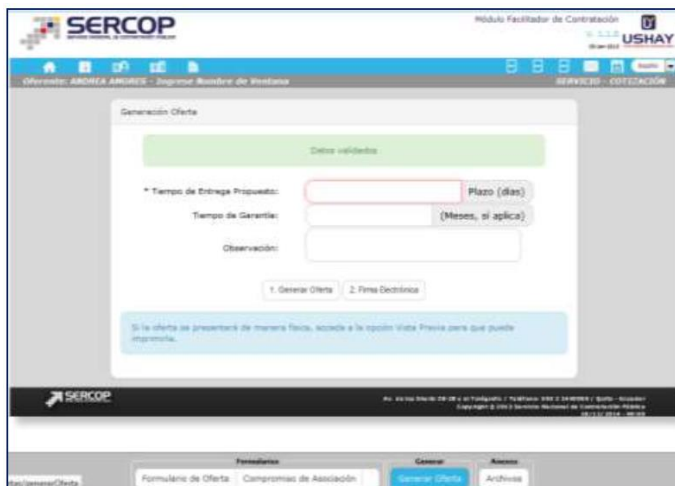
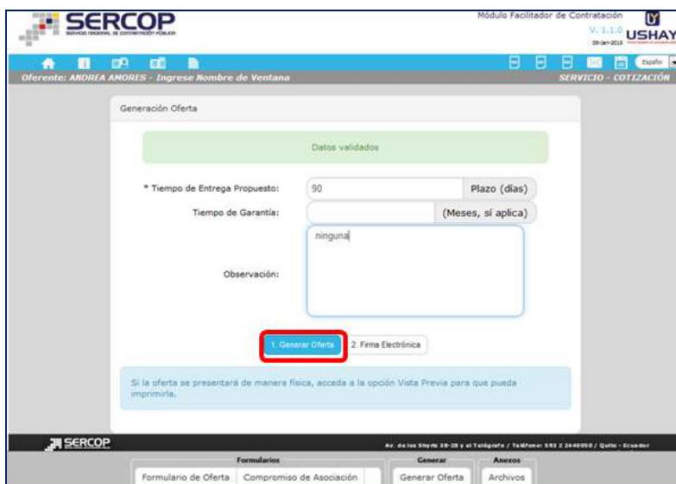
- Una vez ingresada toda la información requerida, se envía a validarla. El sistema notificará mediante mensaje en el aplicativo si los valores ingresados son correctos o si existen errores. En caso de haber errores el Sistema le mostrara en qué lugar del formulario se encuentran;
- Luego de realizada las correcciones, se envía a validar y generar la oferta, donde se tiene que llenar los siguientes campos:

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIMANT S.A.

	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29


- Tiempo de entrega propuesto
- Tiempo de garantía
- Observación

- Si se va a presentar la oferta de manera física, se accede a Vista Previa para poder imprimir y se firma para ser enviado a las oficinas de la Entidad Contratante;
- De acuerdo a lo publicado en el portal institucional existe una fecha límite de solicitud de convalidación de errores; en caso de haberla, llegará una notificación mediante correo electrónico, donde se deberá subsanar las observaciones realizadas por la entidad;

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJMINT S.A.


	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

- De pasar la convalidación, la entidad notificará al proveedor que sigue participando en el proceso de contratación;
- Si el proveedor es el único que se encuentra ofertando en el proceso de contratación, el siguiente paso es la negociación;
- Si el proveedor no es el único que se encuentra ofertando en el proceso de contratación, el siguiente paso es la puja;
- La entidad señala fecha y hora para la realización de la puja, donde los proveedores realizan sus ofertas económicas. Ganará el proveedor cuya oferta económica se menor que la de los demás proveedores en el tiempo estimado por la entidad contratante;
- De ser satisfactorio para la empresa, la entidad notificará la adjudicación del proceso de contratación, misma que será publicada en el portal institucional;
- El departamento de finanzas coordinará la compra y entrega de bienes y/o servicios con el o los proveedores;
- Se deberá verificar el contrato emitido por la entidad contratante; de ser correcto el gerente general procederá a firmarlo, de no serlo se hará las observaciones correspondientes a la entidad;
- Se solicita una copia del contrato y las órdenes de compra a la entidad contratante;
- Se procede hacer la entrega del bien o servicio, de acuerdo a lo señalado en el contrato;
- Se firma el acta entrega recepción del bien o servicio adjudicado;
- Por último se archiva toda la documentación relacionados con el proceso de contratación.

Nota: Es importante señalar que durante todo el proceso, se debe registrar en el “Formato de Registro para la Programación de Procesos de Contratación de Compras Públicas-SERCOP”,

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
Revisado por: Ing. Luis Chico
Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

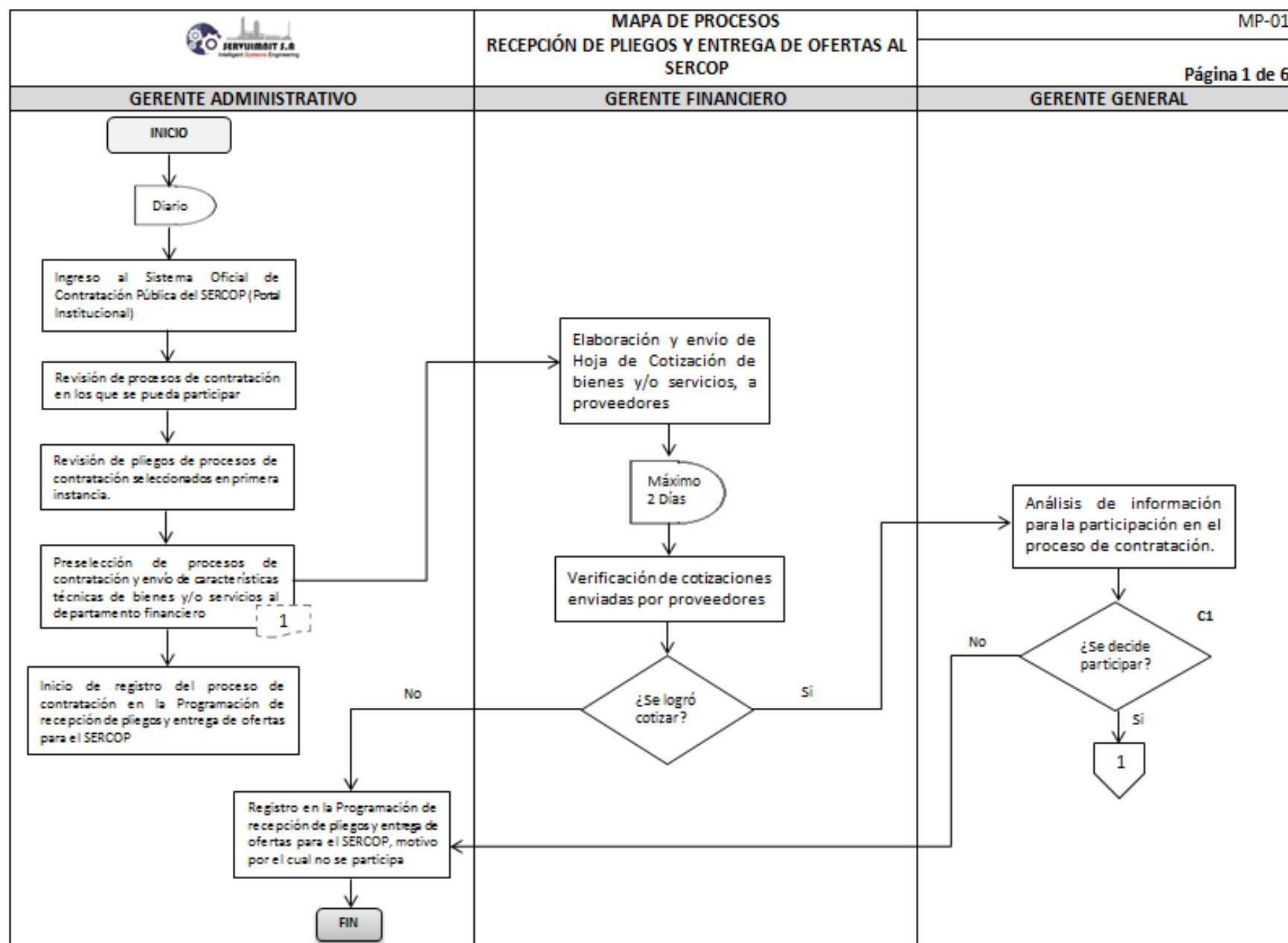
**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVIMIN S.A.**

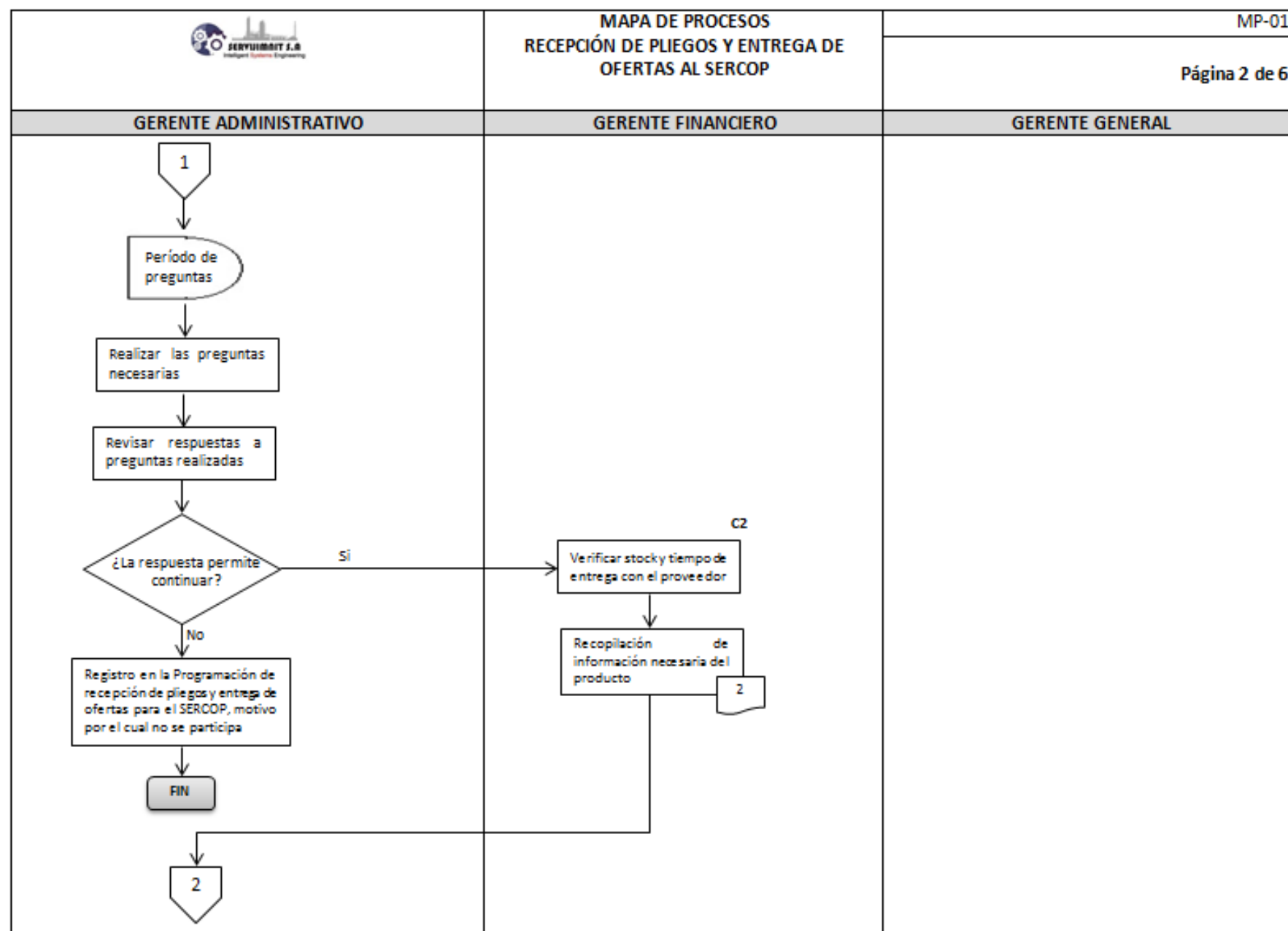
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP		PA 12
Edición: 00	Fecha revisión: 2015-09-14	Fecha de aprobación: 2015-10-26	Página 1 de 29

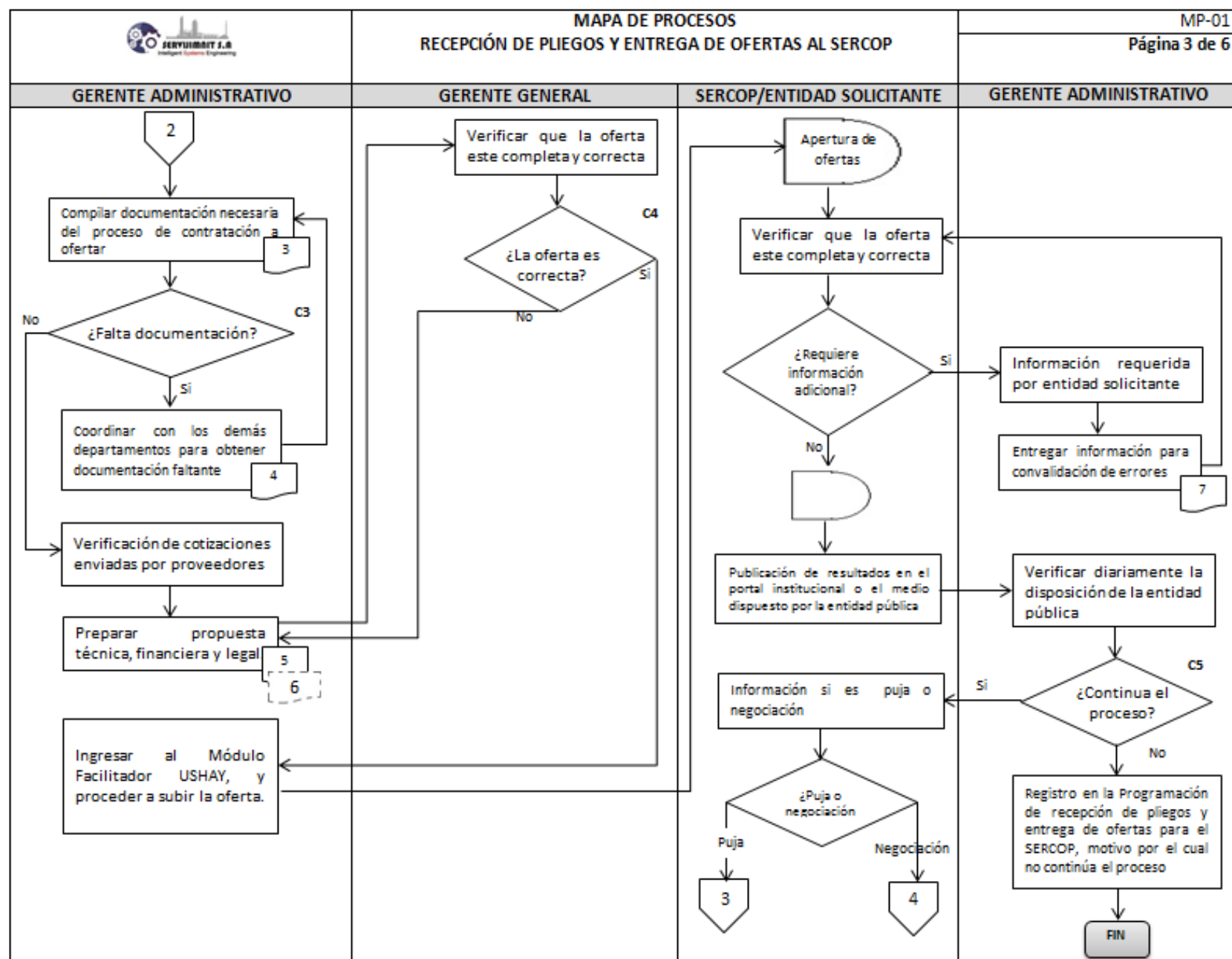
toda las novedades, inquietudes, observaciones e información compilada del proceso de contratación que se participa. Esto nos servirá para realizar una valoración de la situación de la empresa sobre la participación en procesos de contratación posteriores.

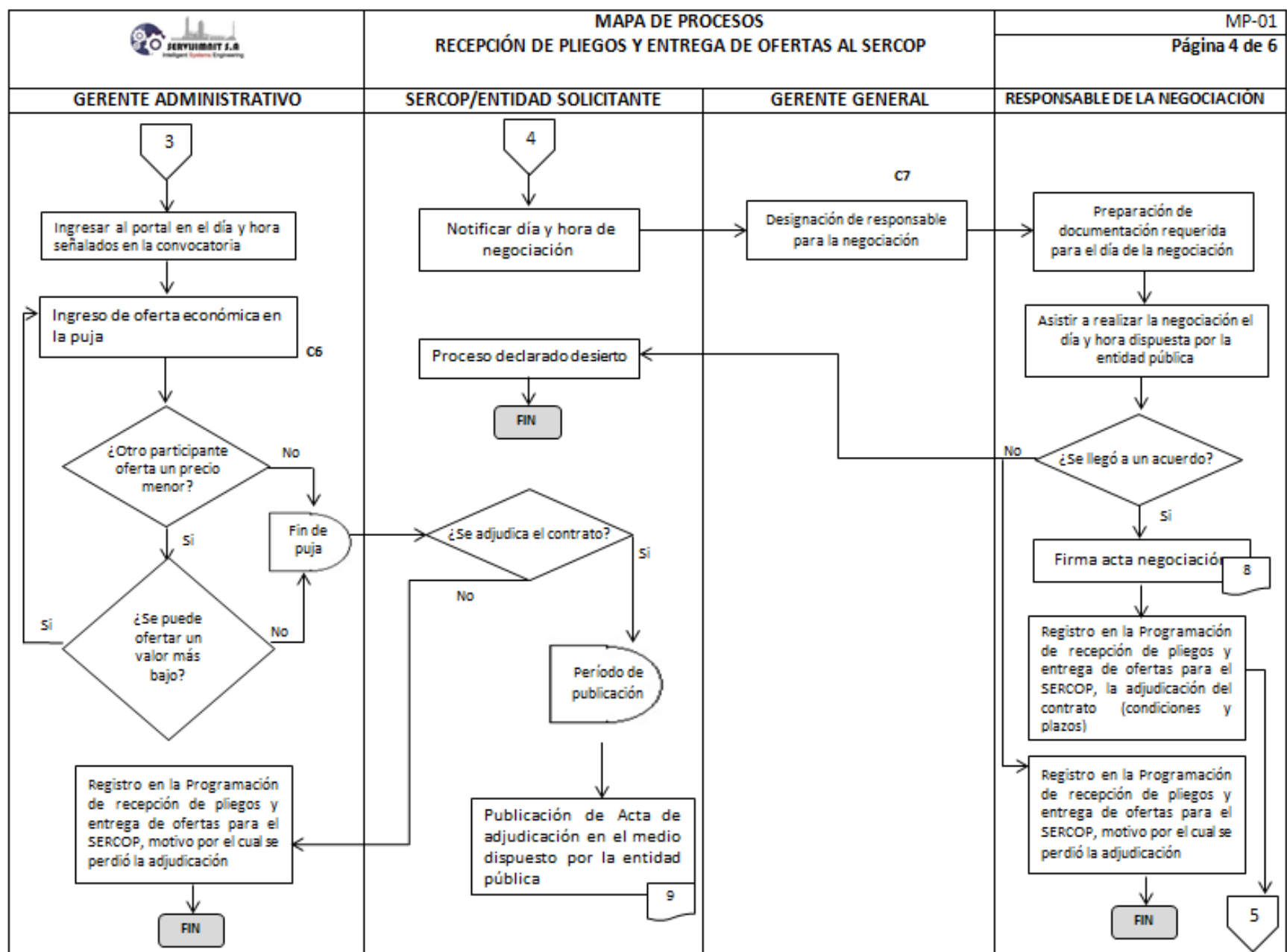
6. ANEXO

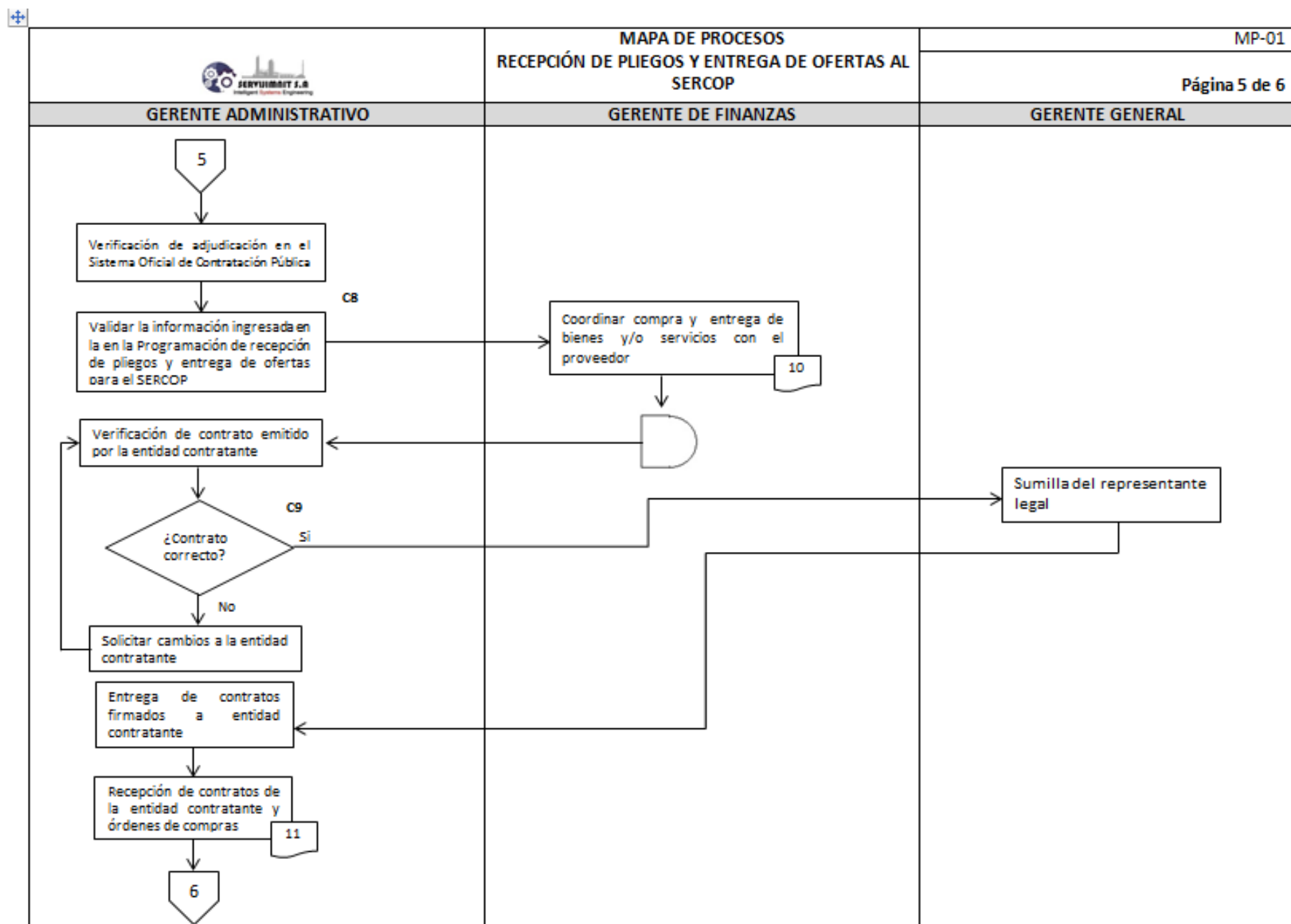
6.1 Mapa de Proceso de Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas


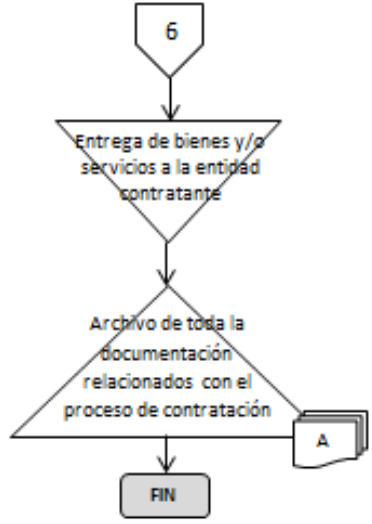










	MAPA DE PROCESOS RECEPCIÓN DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS AL SERCOP	MP-01 Página 6 de 6
GERENTE ADMINISTRATIVO	CONTROLES	DOCUMENTOS
	<p>C1. Decisión y verificación de procesos a participar. C2. Verificación de existencia de producto en el país. C3. Verificar si la documentación es la correcta y está completa. C4. Verificar y aprobar la propuesta u oferta para la entidad solicitante. C5. Ingresar al portal para revisión del proceso participado. C6. Realizar la ofertar de acuerdo a lo convenido con el gerente general. C7. Elegir a la persona responsable de realizar la negociación con la entidad solicitante. C8. Verificar la información almacenada en el registro de programación de recepción de pliegos y entrega de ofertas. C9. Verificar y aprobar el contrato firmado con la entidad solicitante.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pliegos de procesos preseleccionados; documentos de características de bienes y/ servicios. 2. Información (certificados, garantía, etc.) requerida del producto. 3. Documentos requeridos para presentar la oferta. 4. Documentos requeridos de otros departamentos 5. Propuesta técnica 6. Oferta económica. 7. Información faltante o corregida, solicitada por la entidad solicitante. 8. Acta de negociación. 9. Acta de adjudicación del proceso de contratación emitido por el SERCOP a través del portal institucional. 10. Factura, acta entrega recepción, certificados del producto, por parte del proveedor. 11. Contrato y órdenes de compra. <p>Archivo:</p> <p>A. Archivar todos los documentos generados del proceso de contratación adjudicado.</p>



**Formato de Registro para la Aprobación de la Participación en Procesos de
Contratación de Compras Públicas-SERCOP**

CÓDIGO/PROCESO: _____

FECHA: _____

No.	NOMBRE	DEPARTAMENTO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

**Participación de la
empresa en el proceso de
contratación:**

PARTICIPA

☐


NO PARTICIPA

☐

Observaciones:

Gerente General

Gerente Administrativo

	CLASIFICACION INTERNA DE PUESTOS Y RESPONSABILIDADES		GD 02
Edición: 01	Fecha revisión: 2015- 09-10	Fecha de aprobación: 2015-10-28	Página 1 de 8

CLASIFICACION INTERNA DE PUESTOS Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE DE LA DISTRIBUCIÓN

COORDINADOR/A : _____

Fecha de recepción: _____


Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes

Revisado por: Ing. Luis Chico

Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.**

FA05

	CLASIFICACION INTERNA DE PUESTOS Y RESPONSABILIDADES		GD 02
Edición: 01	Fecha revisión: 2015- 09-10	Fecha de aprobación: 2015-10-28	Página 1 de 8

- 1. OBJETIVO:** Este documento establece una clasificación interna de puestos de la COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S.A. y sus responsabilidades.
- 2. ALCANCE:** Se sujetarán a este documento todos los trabajadores que laboran en la empresa.
- 3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL:** La empresa clasifica los puestos en función del siguiente organigrama estructural.

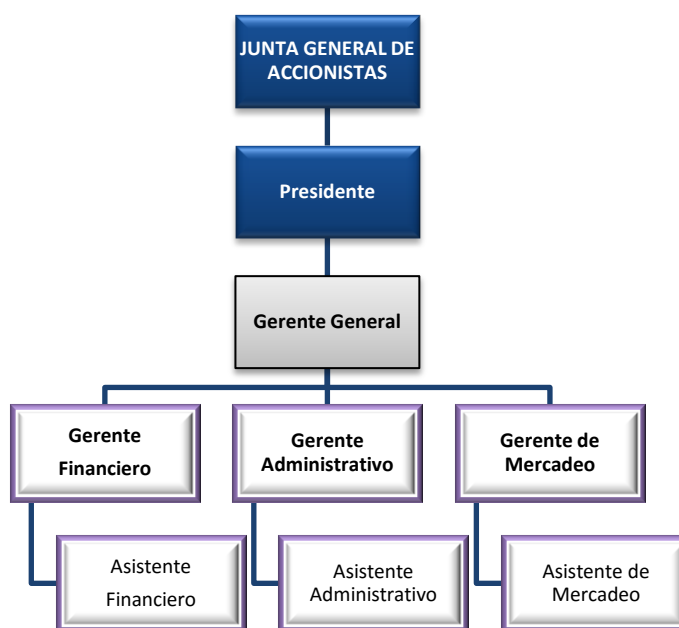


Figura 5. Organigrama Funcional actual de la Empresa SERVIJIMNIT S.A.
Fuente: Elaboración Propia

4. DESCRIPCIÓN:


4.1 CLASIFICACIÓN INTERNA DE PUESTOS

COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S.A. cuenta con la siguiente clasificación interna de puestos, cuyas funciones, que incluye la autoridad, son designadas según la Junta General de Accionistas.

- Presidente
- Gerente General

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
 Revisado por: Ing. Luis Chico
 Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
 CONSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S.A.**

	CLASIFICACION INTERNA DE PUESTOS Y RESPONSABILIDADES		GD 02
Edición: 01	Fecha revisión: 2015- 09-10	Fecha de aprobación: 2015-10-28	Página 1 de 8

- Gerente Financiero
 - Asistente Financiero
- Gerente Administrativo
 - Asistente Administrativo
- Gerente de Mercadeo
 - Asistente de Mercadeo

4.2 REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PUESTOS

TABLA 1. Requisitos y responsabilidades para Presidente

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	T-01	Nivel de Instrucción:	Segundo o Tercer Nivel
Denominación:	Presidente	Título Requerido:	Si
Nivel:	Directivo	Área de Conocimientos:	Aplica todos
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL	
Organizar, coordinar, dirigir y evaluar los procesos de la organización. Representar a la compañía en todos los negocios y contratos con terceros en relación con el objeto de la sociedad, también convoca y preside las reuniones de la Junta Directiva.		Tiempo de Experiencia:	1 año
		Especificidad de la experiencia:	En el área técnica de automatización, instrumentación y control.
		Capacitación:	Gestión Administrativa, Relaciones Humanas
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	
Dirigir la Junta General de Accionistas de la compañía.		Específicos en gestión administrativa.	
Evaluar conjuntamente con la Junta General, el informe anual del Gerente General.		Básicos de instrumentación, automatización y control	
Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta de Accionistas.		Dominio de paquete office XP	
Representar a la empresa.		Herramientas de calidad	
Ejercer las demás atribuciones que le correspondan según el Estatuto correspondiente.		Básico en inglés	
4. DESTREZAS TÉCNICAS		8. DESTREZAS CONDUCTUALES	
Planificación y gestión		Trabajo en equipo	
Pensamiento crítico		Flexibilidad	
Orientación y asesoramiento		Empatía	

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes

Revisado por: Ing. Luis Chico

Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.**

FA05


	CLASIFICACION INTERNA DE PUESTOS Y RESPONSABILIDADES		GD 02
Edición: 01	Fecha revisión: 2015- 09-10	Fecha de aprobación: 2015-10-28	Página 1 de 8

TABLA 2. Requisitos y responsabilidades para Gerente General

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	T-02	Nivel de Instrucción:	Segundo o Tercer Nivel
Denominación:	Gerente General	Título Requerido:	Si
Nivel:	Directivo	Área de Conocimientos:	Aplica todos
2. MISION		6. EXPERIENCIA LABORAL	
Organizar, coordinar, dirigir y evaluar los procesos de la organización.		Tiempo de Experiencia:	1 año
		Especificidad de la experiencia:	En el área técnica de automatización, instrumentación y control.
		Capacitación:	- Automatización, Instrumentación y control. - Compras públicas - Gestión administrativa. - Seguridad Industrial
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	
Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa		Gestión administrativa.	
Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Junta de Accionistas.		En instrumentación, automatización y control	
Apoyar las actividades de la empresa, analizando y aprobando las decisiones.		Dominio de paquete office XP	
Presentar a la Junta Directiva, un informe anual conjuntamente con los estados financieros y reparto de utilidades.		Herramientas de calidad	
Ejercer las demás atribuciones que le correspondan según el Estatuto correspondiente.		Básico en inglés	
4. DESTREZAS TÉCNICAS		8. DESTREZAS CONDUCTUALES	
Planificación y gestión		Trabajo en equipo	
Pensamiento crítico y técnico		Flexibilidad	
Orientación y asesoramiento		Orientación a los resultados	

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes

Revisado por: Ing. Luis Chico

Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.

FA05


	CLASIFICACION INTERNA DE PUESTOS Y RESPONSABILIDADES		GD 02
Edición: 01	Fecha revisión: 2015- 09-10	Fecha de aprobación: 2015-10-28	Página 1 de 8

TABLA 3. Requisitos y responsabilidades para Gerente Financiero

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		5. INSTRUCCION FORMAL REQUERIDA	
Código:	T-03	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Denominación:	Gerente Financiero	Título Requerido:	Si
Nivel:	Profesional	Area de Conocimientos:	Ingeniería Comercial, Administración de empresas, Finanzas, Economía
2. MISION		6. EXPERIENCIA LABORAL	
Manejar los recursos materiales, suministros, bienes y servicios para la ejecución de los planes, de acuerdo a los lineamientos financieros emitidos por la Junta General de Accionistas.		Tiempo de Experiencia:	1 año
		Especificidad de la experiencia:	Manejo de presupuesto, adquisiciones, manejo de sistemas contables
		Capacitación:	Contabilidad, Herramientas informáticas
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	
Asignación eficiente de fondos dentro de la Organización		Administración y finanzas	
Evaluación, manejo oportuno y adecuado de la información contable y financiera.		Planificación presupuestaria	
Participación y definición de objetivos, estrategias, planes y programa a desarrollar.		Herramientas informáticas, administrativas y finanzas	
Realiza el seguimiento a los pagos efectuados		Ejecución de gastos	
4. DESTREZAS TECNICAS		8. DESTREZAS CONDUCTUALES	
Planificación y gestión		Trabajo en equipo	
Pensamiento crítico y técnico		Orientación al servicio	
Orientación y asesoramiento		Orientación a los resultados	

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes

Revisado por: Ing. Luis Chico

Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.**

FA05


	CLASIFICACION INTERNA DE PUESTOS Y RESPONSABILIDADES		GD 02
Edición: 01	Fecha revisión: 2015- 09-10	Fecha de aprobación: 2015-10-28	Página 1 de 8

TABLA 4. Requisitos y responsabilidades para Asistente Financiero

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		5. INSTRUCCION FORMAL REQUERIDA	
Código:	T-04	Nivel de Instrucción:	Secundaria y/o Tercer Nivel
Denominación:	Asistente Financiero	Título Requerido:	Si
Nivel:	Profesional	Area de Conocimientos:	Contabilidad, Ingeniería Comercial, Administración de empresas, Finanzas, Economía
2. MISION		6. EXPERIENCIA LABORAL	
Ejecutar los procesos requeridos y dispuestos del área para el buen funcionamiento de la empresa.		Tiempo de Experiencia:	3 meses
		Especificidad de la experiencia:	Manejo de herramientas contables e informáticas
		Capacitación:	Contabilidad, Herramientas informáticas
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	
Ejecuta requerimientos de adquisición		Contabilidad	
Elabora informe trimestral del área		Herramientas informáticas	
Procesa solicitudes de pagos		Procesos de importación	
Elabora las liquidaciones de importaciones		Herramientas contables	
4. DESTREZAS TECNICAS		8. DESTREZAS CONDUCTUALES	
Generación de ideas		Trabajo en equipo	
Pensamiento analítico		Orientación al servicio	
Monitoreo y Control		Conocimiento del entorno organizacional	

TABLA 5. Requisitos y responsabilidades para Gerente Administrativo

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		5. INSTRUCCION FORMAL REQUERIDA	
Código:	T-05	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Denominación:	Gerente Administrativo	Título Requerido:	Si
Nivel:	Profesional	Area de Conocimientos:	Administración de Empresas, Administración Pública, Comercial, Economía.
2. MISION		6. EXPERIENCIA LABORAL	
Administrar y potenciar el Talento Humano de la organización, y establecer la gestión documental		Tiempo de Experiencia:	1 año
		Especificidad de la experiencia:	Gestión empresarial
		Capacitación:	Compras públicas, Relaciones Humanas, Normativa
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	
Administración de documentos internos y externos		Normativa Legal Vigente	
Llevar procesos de contratación con entidades públicas a través del SERCOP, realizando la preselección y aprobación de los mismos.		Herramientas informáticas y de gestión.	
Coordina con los demás departamentos para la ejecución de trabajo.		Compras públicas	
Controla la aplicación de procedimientos y normas establecidas por la organización.		Técnicos de la actividad de la organización	
4. DESTREZAS TECNICAS		8. DESTREZAS CONDUCTUALES	
Planificación y gestión		Trabajo en equipo	
Pensamiento crítico y técnico		Orientación al servicio	
Orientación y asesoramiento		Orientación a los resultados	

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes
 Revisado por: Ing. Luis Chico
 Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.**


	CLASIFICACION INTERNA DE PUESTOS Y RESPONSABILIDADES		GD 02
Edición: 01	Fecha revisión: 2015- 09-10	Fecha de aprobación: 2015-10-28	Página 1 de 8

TABLA 6. Requisitos y responsabilidades para Asistente Administrativo

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		5. INSTRUCCION FORMAL REQUERIDA	
Código:	T-06	Nivel de Instrucción:	Secundaria y/o Tercer Nivel
Denominación:	Asistente Administrativo	Título Requerido:	Si
Nivel:	Profesional	Area de Conocimientos:	Administración de empresas, Contabilidad y Auditoria, Economía, Finanzas
2. MISION		6. EXPERIENCIA LABORAL	
Ejecutar los procesos requeridos y dispuestos del área para el buen funcionamiento de la empresa.		Tiempo de Experiencia:	3 meses
		Especificidad de la experiencia:	Procedimientos para la administración
		Capacitación:	Compras públicas, Relaciones Humanas
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	
Ordenar la información física y/o electrónica generada en toda la empresa		Administración	
Entrega de productos a los clientes		Planificación	
Coordinar proceso de contratación de personal		Herramientas Informáticas	
Realiza informe mensual de los procesos de contratación que se participan		Técnicos de la actividad de la organización	
Revisar los procesos de contratación del SERCOP a través del portal institucional de la entidad.		Compras Públicas	
4. DESTREZAS TECNICAS		8. DESTREZAS CONDUCTUALES	
Generación de ideas		Trabajo en equipo	
Pensamiento analítico		Orientación al servicio	
Monitoreo y Control		Conocimiento del entorno organizacional	

TABLA 7. Requisitos y responsabilidades para Gerente de Mercadeo

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		5. INSTRUCCION FORMAL REQUERIDA	
Código:	T-07	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Denominación:	Gerente de Mercadeo	Título Requerido:	Si
Nivel:	Profesional	Area de Conocimientos:	Marketing, Administración de empresas, Administración Pública, Comercial, Negocios Internacionales.
2. MISION		6. EXPERIENCIA LABORAL	
Coordinar la agenda para visitas con clientes; además de gestionar vínculos con empresas extranjeras para lograr la representación de marcas de calidad en el país.		Tiempo de Experiencia:	1 año
		Especificidad de la experiencia:	De negocios y conferencias
		Capacitación:	Marketing, Relaciones Humanas
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	
Coordinar demostraciones de cartera de productos disponibles		Técnicos de la actividad de la organización	
Brindar soporte técnico a clientes		Herramientas Informáticas	
Impartir charlas técnicas		Manejo de grupos humanos	
Coordinar reuniones con empresas nacionales e internacionales para representaciones locales y nacionales de sus marcas.		Negocios	
Encargarse de la logística de eventos		Inglés medio/avanzado	
4. DESTREZAS TECNICAS		8. DESTREZAS CONDUCTUALES	
Planificación y gestión		Trabajo en equipo	
Pensamiento crítico y técnico		Orientación al servicio	
Orientación y asesoramiento		Orientación a los resultados	

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes

Revisado por: Ing. Luis Chico

Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.**


	CLASIFICACION INTERNA DE PUESTOS Y RESPONSABILIDADES		GD 02
Edición: 01	Fecha revisión: 2015- 09-10	Fecha de aprobación: 2015-10-28	Página 1 de 8

TABLA 8. Requisitos y responsabilidades para Asistente de Mercadeo

1. DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		5. INSTRUCCION FORMAL REQUERIDA	
Código:	T-08	Nivel de Instrucción:	Secundaria y/o Tercer Nivel
Denominación:	Asistente de Mercadeo	Título Requerido:	Si
Nivel:	Profesional	Area de Conocimientos:	Marketing, Administración de empresas, Administración Pública, Comercial, Negocios Internacionales.
2. MISION		6. EXPERIENCIA LABORAL	
Ejecutar los procesos requeridos y dispuestos del área para el buen funcionamiento de la empresa.		Tiempo de Experiencia:	3 meses
		Especificidad de la experiencia:	Actividades logísticas, presentación con clientes, destreza para hablar en público.
		Capacitación:	Relaciones humanas, Marketing.
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS	
Brinda soporte a clientes		Herramientas Informáticas	
Visita diariamente a las empresas		Ventas	
Ayuda en la gestión documental		Técnicas de archivo y atención al cliente	
Elabora informe trimestral del área		Inglés medio/avanzado	
4. DESTREZAS TECNICAS		8. DESTREZAS CONDUCTUALES	
Generación de ideas		Trabajo en equipo	
Pensamiento analítico		Orientación al servicio	
Monitoreo y Control		Conocimiento del entorno organizacional	

Elaborado por: Ing. Itaya Pesantes

Revisado por: Ing. Luis Chico

Aprobado por: Tec. Tomás Jiménez

**COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y
CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.**

FA05

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Culminado el análisis y validación del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP en la empresa SERVIJIMNIT S.A., considerando la norma NTE INEN-ISO/TR 26122, **se demostró** que el análisis e implementación de procesos de trabajo es la base para la integración, en un 100%, de los documentos desde el inicio de la actividad; tal es así que para este estudio **se creó e incorporó** once documentos:
 - Código de ética de la organización,
 - Procedimiento de recepción de pliegos y entrega de ofertas al SERCOP,
 - Mapa del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas al SERCOP,
 - Matriz de evaluación de procesos de contratación pública,
 - Formato de registro para la programación de procesos de contratación de compras públicas-SERCOP,
 - Formato de registro para la aprobación a la participación en procesos de contratación de compras públicas-SERCOP,
 - Clasificación interna de puestos y responsabilidades,
 - Formato para la evaluación de proveedores,
 - Formato de control de asistencia a reuniones,
 - Formato de lista de documentos internos,
 - Formato de lista de documentos externos;

Todos estos documentos han sido aprobados por la Dirección de la organización, siendo el Departamento Administrativo responsable de su registro y control.

- **Se determinó** la estructura y secuencia de los procesos de la empresa realizando un mapa del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP, evidenciándose que el mismo presenta vínculos con los procesos del departamento financiero y el departamento de gerencia general.
- **Se evidenció** que la variaciones que pueden presentarse en el proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas para el SERCOP, de acuerdo al análisis realizado, están directamente relacionados con situaciones externas a la organización, ya que como sabemos los procedimientos que maneja el SERCOP, respecto del sistema de oficial de contratación pública y del módulo facilitador de contratación USHAY, sufren permanentes actualizaciones.
- **Se validó** el análisis del proceso en estudio con los participantes, tal como lo indica la Norma NTE INEN-ISO /TR 26122, garantizando en un 100% que los datos recopilados y registrados son los adecuados; además, **se evidenció** la utilidad de las herramientas creadas en el análisis del proceso, mediante la participación en el proceso de contratación de código MCO-CNELESM-113-15 “Construcción de casas de control para la implementación de sistemas SCADA en subestaciones de CNEL EP unidad de negocios Esmeraldas”.
- El aporte que ha realizado este estudio es el de organizar la información, ya que la empresa no llevaba el control de los documentos que se generaban, ocasionando una desactualización y pérdida de tiempo en la recopilación de los mismos; actualmente el departamento administrativo cuenta con un archivero y son los responsables de mantener actualizado en un 100% los documentos, evitando la descalificación por esta causa en un proceso de contratación pública al cual se participe.
- Se concluye que se ha cumplido con los objetivos planteados en el presente proyecto, sin embargo, haciendo un análisis externo a la organización, la situación socioeconómica actual del estado Ecuatoriano está afectando de

forma directa a la mayoría de las empresas, sin que las mismas hayan podido prever tal impacto, esto debido a que durante el año 2015 las arcas fiscales del país se han visto seriamente afectadas por varios factores (fortalecimiento del dólar, baja del precio del petróleo, sobreoferta mundial de commodities), lo que ha ocasionado que el presupuesto general del estado del año 2016 se reduzca en aproximadamente un 16%; el efecto que genera tal situación se está evidenciando en la serie de atrasos en los pagos que presentan las entidades públicas con sus proveedores, sin ser la excepción la compañía SERVIJIMNIT S.A., en donde sus directivos han tomado acciones frente a los problemas de liquidez que presentan, debiendo suspender y aplazar su participación en procesos de contratación pública, comprometiéndose a volver a implementar este estudio una vez estabilizada la situación financiera del país.

5.2 Recomendaciones

Para la implementación y mantenimiento del proceso de recepción de pliegos y entrega de ofertas al SERCOP, se recomienda:

- Aplicar las herramientas, plantillas, documentos digitales, procedimiento y manual, desarrollados en el presente proyecto.
- Continuar con la capacitación al personal en temas de: compras públicas, módulo facilitador ushay (manejo de las herramientas del SERCOP), administración de contrataos.
- Estar actualizados respecto a la ley, reglamentos y/o normativa ecuatoriana del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Que el Departamento Administrativo presente, en el primer año, informes trimestrales a Gerencia General sobre el estado de los procesos que se

postulan a través del portal del SERCOP, analizando las falencias y mejoras, lo cual servirá como referencia para procesos futuros.

- Aplicar los indicadores propuestos en el proyecto, con el objetivo de cuantificar las actividades de los procesos de contratación y analizar los resultados.
- En base a este proyecto, efectuar el análisis de los demás procesos de trabajo de la empresa SERVIJIMNIT S.A., con el objetivo de identificar los requisitos para la creación, incorporación y control de documentos.
- Fomentar en la organización el desarrollo de mejoras en los procesos internos, promoviendo la participación de todo el personal en actividades que ayuden en el crecimiento empresarial.
- Mantener el compromiso de Presidencia y Gerencia General en formar una organización alineada a la implementación y mejora de procesos.

BIBLIOGRAFIA

- CARRAZCO, J., (2008). Gestión de Procesos (Con Responsabilidad Social). Editorial Evolución S.A., Santiago de Chile.
- Ley Orgánica Reformativa de la Ley Orgánica del Sistema nacional de contratación pública, RO (2S) 100, (2013). Ecuador: Registro Oficial. Recuperado el 15 de junio de 2015: <http://portal.compraspublicas.gob.ec/compraspublicas/taxonomy/term/113>
- Norma NTE INEN-ISO/TR 26122:2008, *Información y Documentación. Análisis de los documentos de trabajo para la gestión de documentos.*
- PEREZ, J., (2012). Gestión por Procesos. ESIC Editorial, Madrid.
- Red Interamericana de Compras Gubernamentales. Módulo Facilitador de la Contratación Pública-“USHAY”. Recuperado el 15 de Noviembre de 2015: <http://ricg.org/modulo-facilitador-de-la-contratacion-publica-ushay/postulacion/43/es/>
- Reglamento al Código Orgánico de la Producción, Comercio e inversiones, (2010). Ecuador: Registro Oficial. Recuperado el 20 de noviembre de 2015: <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/ReglamentosCodigoProduccion.pdf>
- Reglamento general de la ley orgánica del sistema nacional de contratación pública, (2013). Ecuador: Registro Oficial. Recuperado el 15 de junio de 2015: <http://portal.compraspublicas.gob.ec/compraspublicas/taxonomy/term/113>
- Servicio Nacional de Compras Públicas. Proveedores. Recuperado el 1 de septiembre de 2015: <http://portal.compraspublicas.gob.ec/compraspublicas/capacitacion/manuales2015/Proveedores>

ANEXOS

Anexo I. Escritura de Constitución de Compañía de Sociedad Anónima, denominada Compañía de Mantenimiento y Construcciones SERVIJIMNIT S.A.

02 JUL 2014

Reg. 05 V. 845

**NOTARIA PÚBLICA
SEGUNDA
DEL CANTÓN ESMERALDAS**

Domingo Mártires Corozo Medina
A B O G A D O
ESCRITURA

De: Constitución de Compañía de Sociedad Anónima

Otorgado por: Señor: Jimmy Nieto Edwin Tomas
a Carmen Gisela Intriago Briones

A Favor de: _____

CUANTÍA: \$ 800,00

Dirección: Bolívar 2-15 entre Mejía y Salinas
Telf.: 062452 349 Celular: 0985121800

SERVIJIMNIT S.A.
RUC: 0891744226001
TEL: 0980088854
Esmeraldas-Ecuador

ESCRITURA DE CONSTITUCION DE COMPAÑIA DE
SOCIEDAD ANONIMA, DENOMINADA COMPAÑIA DE
MANTENIMIENTO Y COSTRUCCIONES SERVIJIMNIT S. A.
QUE SUSCRIBEN LOS SEÑORES, JIMENEZ NIETO EDWIN
TOMAS E INTRIAGO BRIONES CARMEN GISSELA.-

CUANTIA: \$ 800,00

ESCRITURA NÚMERO 2014-08-01-02-P2562.-

En la ciudad de Esmeraldas, Cantón y Provincia de su mismo nombre en la República del Ecuador, hoy día Miércoles siete de Mayo del año dos mil catorce.- Ante mí Ab. DOMINGO MARTIRES COROZO MEDINA, NOTARIO PUBLICO SEGUNDO DEL CANTON ESMERALDAS.- Comparecen por una parte los señores JIMENEZ NIETO EDWIN TOMAS E INTRIAGO BRIONES CARMEN GISSELA, a quienes para efecto del presente contrato se les llamara simplemente **SOCIOS**; Los comparecientes son de nacionalidad ecuatorianas, mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Esmeraldas, de estado civil soltero el primero y la segunda casada y hábiles ante la ley para obligarse a contratar.- Me presentaron sus cédulas de ciudadanía y demás documentos que la ley exige en estos casos y a quienes de conocerles doy fe.- Bien diligenciados de la naturaleza y resultado de esta Escritura de Constitución de Compañía Anónima, que concurren a otorgar libres y voluntariamente sin coacción de ninguna clase y en perfecto uso de sus facultades intelectuales según la manera de expresarse para que sea elevada a escritura pública.- Me entregan la minuta cuyo tenor es el siguiente: **SEÑOR NOTARIO**: Sírvase autorizar en el Registro de Escrituras Públicas a su cargo, una que conste la

Abg. Domingo Corozo Medina
NOTARIO PUBLICO SEGUNDO
DEL CANTON ESMERALDAS

Anexo II. Registro Mercantil

Registro Mercantil de Esmeraldas

TRÁMITE NÚMERO: 1912

REGISTRO MERCANTIL DEL CANTÓN: ESMERALDAS

RAZÓN DE INSCRIPCIÓN

EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS, QUEDA INSCRITA LA RESOLUCIÓN APROBATORIA, ASÍ COMO LA ESCRITURA Y/O PROTOCOLIZACIÓN QUE SE PRESENTÓ EN ESTE REGISTRO, CUYO DETALLE SE MUESTRA A CONTINUACIÓN:

1. RAZÓN DE INSCRIPCIÓN DEL CONSTITUCIÓN DE COMPAÑÍA ANÓNIMA

NÚMERO DE RESOLUCIÓN	845
FECHA DE PROTOCOLIZACIÓN	02/07/2014
NÚMERO DE ESCRITURA	05
LIBRO DE REGISTRO MERCANTIL	

2. DATOS DE LOS INTERVINIENTES:

Identificación	Nombres	Cantón de	Calidad en que	Estado Civil
0802835342	JIMENEZ NIETO	Esmeraldas	Administrador	Soltero
0803911240	RODRIGUEZ TOMAS	Esmeraldas	Administrador	Casado

3. DATOS DEL ACTO O CONTRATO:

NATURALEZA DEL ACTO O CONTRATO	CONSTITUCIÓN DE COMPAÑÍA ANÓNIMA
FECHA ESCRITURA	07/05/2014
NOTARIO	NOTARIO SEGUNDO
CANTÓN	ESMERALDAS
NÚMERO DE RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN: SC-14-002436
AUTORIDAD QUE APRUEBA	ESPECIALISTA JURÍDICO REGISTRARIO
NOMBRE AUTORIDAD QUE APRUEBA	DR. ROMÁN BARRIOS CARRAS
FECHA DE RESOLUCIÓN	30/04/14
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA	COMPAÑÍA DE INVERSIÓN Y COMERCIALIZACIÓN S.R.L.
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA	COMPAÑÍA

4. DATOS CAPITAL/CUANTÍA:

Capital	1000
Cuante	800,00

5. DATOS ADICIONALES:

NO APLICA

CUALQUIER ENMIENDADURA, ALTERACIÓN O MODIFICACIÓN AL TEXTO DE LA PRESENTE BASES, ES

Página 1 de 2

Registro Mercantil de Esmeraldas

INVALIDA. LOS CAMPOS QUE SE ENCUENTRAN EN BLANCO NO SON NECESARIOS PARA LA VALIDEZ DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN, SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE.

FECHA DE EMISIÓN: ESMERALDAS, A 2 DÍAS(S) DEL MES DE JUNIO DE 2014

[Firma]

KATHA DIAZ BEDOYA
REGISTRADOR MERCANTIL DEL CANTÓN ESMERALDAS

DIRECCIÓN DEL REGISTRO: BOULEVARD 413 Y MANUELA CAÑIZARES

Página 2 de 2

Anexo III. Superintendencia de Compañías del Ecuador- Registro de Sociedades.



REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR - REGISTRO DE SOCIEDADES

DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

RAZÓN O DENOMINACIÓN	COMPAÑÍA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVUMINIT S. A.		
NOMBRE COMERCIAL:			
EXPEDIENTE:	178661	RUC:	
FECHA DE CONSTITUCIÓN:	02/07/2014	PLAZO SOCIAL:	
NACIONALIDAD:		TIPO DE CIA:	ANÓNIMA
OFICINA:	QUITO	SITUACIÓN LEGAL:	ACTIVA

DIRECCIÓN LEGAL

PROVINCIA: ESMERALDAS CANTÓN: ESMERALDAS CIUDAD: null

DIRECCIÓN POSTAL

PROVINCIA: ESMERALDAS CANTÓN: ESMERALDAS CIUDAD: null

PARROQUIA: CALLE: SEGUNDA ENTRADA NÚMERO:

INTERSECCIÓN/MZ. OCTAVA TRANSVERSAL CIUDADELA: CODESA

CONJUNTO:

BLOQUE: NÚMERO DE OFICINA: null EDIFICIO/C.C.:

REFERENCIA/UBICACIÓN: A 300 METROS DE LA TIENDA DOÑA CIRIA

PISO: TELÉFONO1: 062704478 TELÉFONO2:

FAX: CORREO ELECTRÓNICO 1: toma-jimenez2001@hotmail.com

CASILLERO POSTAL: CORREO ELECTRÓNICO 2:

CELULAR: 0980068854 PERTENECE A M.V.: NO SITIO WEB:

ACTIVIDAD ECONÓMICA

CIU V.4.: F4210.12

OBJETO SOCIAL: la construcción de toda obra en ingeniería civil, mecánica industrial, eléctrica, electrónica y de telecomunicaciones, ambiental forestal, informática, minas y petróleo

CAPITAL A LA FECHA

CAPITAL SUSCRITO: 800.0000 CAPITAL 0.0000 VALOR X ACCIÓN: 1.0000

ADMINISTRADORES DE LA COMPAÑÍA

IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	CARGO	FECH. NOMB.	PERIODO	FECHA DE REG. MERCANTIL	Nº DE REGISTRO MERCANTIL	ART.	RL/ADM
0803311240	INTRIAGO BRIONES CARMEN GISSELA	ECUADOR	PRESIDENTE	1/07/14 0:00	5	02/07/2014	197	28	SRL
0802635342	JIMENEZ NIETO EDWIN TOMAS	ECUADOR	GERENTE GENERAL	1/07/14 0:00	5	02/07/2014	198	27	RL

FECHA DE EMISIÓN: jue, 3 jul 2014 18:57:12 -0500

Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando al portal web www.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/verifica.php con el siguiente código de seguridad:



DOU10002447

Anexo IV. Reglamento general de la ley orgánica del sistema nacional de contratación pública (RGLOSNCP).


REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL CONTRATACIÓN PÚBLICA	
NORMA	Decreto Ejecutivo 1700
TIPO DE PUBLICACION	Suplemento del Registro Oficial No. 588
FECHA DE PUBLICACION	12 de marzo del 2009
Última reforma	DE 1499 R.O. No. 916, 20 de marzo del 2013
 Rafael Correa Delgado PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA	
 Considerando:	
Que la Asamblea Nacional Constituyente expidió la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 395 de 4 de agosto de 2008;	
Que el Sistema Nacional de Contratación Pública articula todas las instancias, organismos e instituciones, en los ámbitos de planificación, programación, presupuesto, control, administración y ejecución de las adquisiciones de bienes y servicios así como en la ejecución de obras públicas que se realicen con recursos públicos;	
Que es parte esencial del Sistema la innovación de la contratación mediante procedimientos ágiles, transparentes, eficientes y tecnológicamente actualizados, que impliquen ahorro de recursos y faciliten las labores de control tanto de las Entidades Contratantes como de los proveedores de obras, bienes y servicios y de la ciudadanía en general;	
Que el Sistema pretende que los recursos públicos que se emplean en la ejecución de obras y en la adquisición de bienes y servicios, sirvan como elemento dinamizador de la economía local y nacional, identificando la capacidad ecuatoriana y promoviendo la generación de ofertas competitivas;	
Que el Sistema busca, a través de la promoción de la producción nacional, que los recursos estatales destinados a la contratación pública fomenten la generación de empleo, la industria, la asociatividad y la redistribución de la riqueza;	


Anexo V. Ley orgánica del sistema nacional de contratación pública (LOSNCP).

CODIFICACIÓN NO OFICIAL	
LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA (Incluidas las reformas de 14/10/2013)	
	TIPO DE NORMA: Ley
	TIPO DE PUBLICACIÓN: Registro Oficial (S) 395
	FECHA DE PUBLICACIÓN: 04-08-2008
	ESTADO: Vigente
	Última Reforma: 14-oct-2013 R.O. (2S) 100
NOTAS GENERAL:	
La Ley Orgánica Reformativa de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, fue publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 100 de 14 de octubre del 2013.	
Las Disposiciones Transitorias Tercera y Quinta de Ley Orgánica Reformativa de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, publicada en el segundo suplemento del Registro Oficial Suplemento 100 de 14 de Octubre del 2013, disponen la sustitución de la denominación del "Instituto Nacional de Contratación Pública" por la de "Servicio Nacional de Contratación Pública" que se contengan en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, otras leyes, reglamentos, normas o regulaciones; cualquier referencia al Servicio Nacional de Contratación Pública como "Instituto", "DNCP" o "DNCOP", deberá ser sustituida por la nueva denominación y las siglas "SERCOP", respectivamente.	
Asimismo, se señala que en el texto de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, donde diga "Portal www.compraspublicas.gov.ec", deberá constar "portal institucional".	
LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	
TÍTULO I GENERALIDADES	
Art. 1.- Objeto y Ambito.- Esta Ley establece el Sistema Nacional de Contratación Pública y determina los principios y normas para regular los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, que realicen:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los Organismos y dependencias de las Funciones del Estado. 2. Los Organismos Electorales. 3. Los Organismos de Control y Regulación. 	

Anexo VI. Registro Único de Proveedores

Habilitación del RUP <https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/...>

 REPÚBLICA DEL ECUADOR

 **Compras** Ecuador **SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA**

REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES

Una vez revisado los documentos presentados, certifico, que **COMPAÑIA DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCIONES SERVJIMNIT S.A.** con RUC número **0891744226001**, ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos, por lo tanto queda **HABILITADO** en el Registro Único de Proveedores, RUP.

Nombre Comercial:

Naturaleza Jurídica: Compañía Anónima

Máxima Autoridad Representante Legal: JIMENEZ NIETO EDWIN TOMAS

Documento de Identificación: 0802635342

Categoría: Microempresa 0-100.000

Dirección Principal:

Provincia: ESMERALDAS Cantón: ESMERALDAS Parroquia: 5 DE AGOSTO Transversal: 7 Calle: J Numero: 02 Edificio: Página Web: Correo Electrónico: servjim-s.a@hotmail.com Teléfono(s): CELULAR: 0980068854, TRABAJO: 062704478,

Bienes, Obras o Servicios Suministrados

Código	Producto
53252	CABLES Y OBRAS CONEXAS URBANAS
53262	CONSTRUCCIONES DE CENTRALES GENERADORAS
53290	OTRAS OBRAS DE INGENIERIA CIVIL
54252	SERVICIOS GENERALES DE CONSTRUCCION PARA CABLES Y OBRAS AFINES URBANOS
54260	SERVICIOS GENERALES DE CONSTRUCCION DE MINAS Y PLANTAS INDUSTRIALES
83313	SERVICIOS INTEGRADOS DE INGENIERIA PARA PLANTAS Y PROCESOS INDUSTRIALES
83322	SERVICIOS DE GESTION DE PROYECTOS EN RELACION CON LA CONSTRUCCION DE OBRAS DE INGENIERIA CIVIL
83323	SERVICIOS DE GESTION DE PROYECTOS EN RELACION CON LA CONSTRUCCION DE PLANTAS Y PROCESOS INDUSTRIALES
83332	SERVICIOS DE INGENIERIA DE ASESORAMIENTO Y PREDISEÑO PARA OBRAS DE INGENIERIA CIVIL
83333	SERVICIOS DE INGENIERIA DE ASESORAMIENTO Y PREDISEÑO PARA PLANTAS Y PROCESOS INDUSTRIALES
83339	SERVICIOS DE INGENIERIA DE ASESORAMIENTO Y PREDISEÑO PARA OTROS PROYECTOS
83342	SERVICIOS DE DISEÑO DE INGENIERIA PARA OBRAS DE INGENIERIA CIVIL

1 de 2 06/04/2015 23:34

Habilitación del RUP <https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/...>

83343	SERVICIOS DE DISEÑO DE INGENIERIA PARA PLANTAS Y PROCESOS INDUSTRIALES
83353	SERVICIOS DE INGENIERIA DURANTE LA FASE DE CONSTRUCCION Y DE INSTALACION DE PLANTAS Y PROCESOS INDUSTRIALES
83393	OTROS SERVICIOS DE INGENIERIA PARA PLANTAS Y PROCESOS INDUSTRIALES
83561	SERVICIOS DE ENSAYOS Y ANALISIS DE COMPOSICION Y PUREZA
94222	SERVICIOS DE TRATAMIENTO Y ELIMINACION DE DESECHOS PELIGROSOS

El presente documento ha sido generado a través del Sistema Oficial de Contratación del Estado, cualquier modificación, alteración al documento invalida automáticamente el mismo

Responsable: SERVJIMNIT

Anexo VII. Formato para evaluación de proveedores



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Proveedor: _____

Insumo: _____

Servicio: _____

CRITERIOS	PONDERACION	PUNTAJE
Técnico	60	60
Calidad	10	10
Historial del proveedor	30	30
TOTAL	100	100

Tabla de ponderación

CRITERIOS	REQUISITOS		PUNTAJE	CALIFICACION
TÉCNICO	Menor tiempo de respuesta en cotizaciones	Cumplimiento	20	0
	Contrato de compra	Cumplimiento	20	0
	Calificación de la oferta técnica	Cumplimiento	20	0
CALIDAD <i>(**según aplique, evaluar solo uno de los dos requisitos)</i>	Reconocimiento Nacional	Marca certificada	2	0
	Prestigio	Marca / renombre	2	0
	Transferencia de información	Idioma español o inglés	3	0
		Catálogos, certificados, informes	3	0
HISTORIAL DEL PROVEEDOR	Asistencia técnica	Oportunidad*	3	0
		Accesibilidad*	3	0
	Facilidades de compra	Crédito*	3	0
		Garantía*	3	0

	Precio	Competitividad*	3	0
	Entrega	Cumplimiento de plazos*	3	0
	Atención de reclamos	Reacción oportuna*	3	0
		Reposición durante la compra*	3	0
	Servicio post venta	Reacción oportuna*	3	0
		Repuestos / mantenimiento*	3	0

*: 0.- Malo; 1.- Regular; 2.- Bueno; 3.- Muy bueno.

Parámetros de aceptación del proveedor: 60-80% Bueno; 81-100% Muy bueno

Observaciones: _____

Evaluación:

Califica (APTO)

No Califica (NO APTO)

Responsable, firma:

Fecha de evaluación:

Anexo VIII. Formato de Control de Asistencia**CONTROL DE ASISTENCIA****EVENTO:** _____

DURACIÓN: _____**FECHA:** _____

No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Observaciones: _____

Anexo IX. Formato de Lista de documentos internos



LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS

Área: _____

Fecha: _____

[illegible]

Aprobado por: _____

Anexo X. Formato de Lista de documentos externos**LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS**
Área: _____

Fecha: _____

No.	AUTOR	TÍTULO	FECHA DE EMISIÓN	RESPONSABLES DEL DOCUMENTO	ACCESO		UBICACIÓN DEL ORIGINAL	EDICIÓN
					Restrin.	Público		

Aprobado por: _____

Anexo XII. Formato de distribución de documentos controlados.



Distribución de documentos controlados

Fecha:[illegible]

Anexo XIII. Planificación de Análisis de Procesos



PLANIFICACIÓN DE ANÁLISIS DE PROCESOS	
Empresa:	SERVIJIMNIT S.A.
Fecha:	2015 -07 - 13
Responsable:	Itaya Pesantes Torres (IPT)
Alcance:	El análisis de procesos se realizará a un proceso específico que es el de Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas para el SERCOP

DÍA 1			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
9:00	Reunión de apertura con directivos y responsables del proceso	IPT	Exposición del proyecto a desarrollar
9:30	Reunión con responsables del proceso	IPT	Explicación de cómo desarrollan el proceso
10:00	Autorización de revisión de documentos del área responsable del proceso	IPT	Sumilla en formato de distribución de documentos controlados (Anexo XVI)
11:00	Revisión de documentos legales de la empresa	IPT	Lista de documentos requeridos para el análisis

DÍA 2			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
14:00	Reunión con participantes y responsables del proceso	IPT	Detalle del avance del análisis
14:30	Elaboración y desarrollo de un procedimiento	IPT	Presentación de un borrador del Procedimiento

DÍA 3			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
10:00	Reunión con participantes y responsables del proceso	IPT	Detalle del avance del análisis

10:30	Elaboración y desarrollo de un Mapa de Procesos	IPT	Presentación de un borrador del Mapa de Procesos
-------	---	-----	--

DÍA 4			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
14:00	Reunión con participantes y responsables del proceso	IPT	Detalle del avance del análisis
14:30	Elaboración y desarrollo de Formatos	IPT	Presentación de Formatos

DÍA 5			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
14:00	Reunión con la Dirección para presentación de documentos	IPT	Exposición del trabajo realizado

DÍA 6			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
15:00	Reunión con la Dirección y responsables del proceso	IPT	Primera validación del proceso

DÍA 7			
Hora	Área / Proceso / Actividad	Responsable	Metodología
9:00	Reunión con todas las áreas de la empresa	IPT	Segunda Validación del proceso

Anexo XIV. Control de Asistencia - Validación del Análisis del proceso



CONTROL DE ASISTENCIA

EVENTO: Validación del análisis del proceso de trabajo con los participantes (Proceso de Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas para el SERCOP).

DURACIÓN: 4 HORAS

FECHA: 2015-11-04

No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Grissela Intriago	Presidenta.	Grissela Intriago
2	Tomas Simecz	Gerente General	Tomas Simecz
3	Luis Pizarro	Gerente Administrativo	Luis Pizarro
4	Maya Pesantes	Gerente Marketing	Maya Pesantes
5	Geovanny Guerrero	Asistente Administrativo	Geovanny Guerrero
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Observaciones: Realizar correcciones en procedimiento del proceso en estudio

SERVIJIMNIT S.A.
RUC. 0891744226001
TELF: 0980068854
Esmeraldas-Ecuador



CONTROL DE ASISTENCIA

EVENTO: Validación -2-, del análisis del proceso de trabajo con los participantes (Proceso de Recepción de Pliegos y Entrega de Ofertas para el SERCOP).

DURACIÓN: 4 HORAS

FECHA: 2016-01-07

No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Gissela Intriago	Presidenta	<i>Gissela Intriago B</i>
2	Tomas Jimenez	Gerente General	<i>Tomas Jimenez</i>
3	Luis Chico	Gerente Administrativo	<i>Luis Chico</i>
4	Itaya Pesantes	Gerente Marketing	<i>Itaya Pesantes</i>
5	Felix Chiriza	Gerente Financiero	<i>Felix Chiriza</i>
6	Geovanny Guerrero	Asistente Administrativo	<i>Geovanny Guerrero</i>
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Observaciones: _____

SERVIMAT S.A.
RUC. 0891744226001
TELF: 0980068854
Esmaldas-Ecuador

Anexo XV. Documento de Aprobación del Informe Final

Memorando No. SJ-GG-2016-006

Esmeraldas, 08 de Enero de 2016

PARA: Ing. Itaya Pesantes**GERENTE DE MARKETING****ASUNTO:** Aprobación de Informe Final – Análisis del Proceso de Recepción de Pliego y Entrega de Ofertas al SERCOP.

De nuestra consideración:

Por la presente, informamos a usted que en virtud del INFORME FINAL DEL “ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DEL PROCESO DE RECEPCIÓN DE PLIEGOS Y ENTREGA DE OFERTAS PARA EL SERCOP EN LA EMPRESA SERVIJIMNIT S.A., CONSIDERANDO LA NORMA NTE INEN-ISO /TR 2612”, entregado en la reunión de validación del proceso, APROBAMOS toda la documentación presentada. Sugerimos que se haga una presentación del trabajo a todo el personal de la empresa y se proporcione una copia digital del informe final.

Agradecemos el aporte realizado a la empresa, y su constante colaboración.

Atentamente,

Tec. Tomás Jiménez**GERENTE GENERAL**

SERVIJIMNIT S.A.
RUC. 0891744226001
TELF: 0980068854
Esmeraldas-Ecuador

Ing. Luis Chico**GERENTE ADMINISTRATIVO**